



Ministère de la Justice
Canada

Department of Justice
Canada

Canada

RAPPORT DE RECHERCHE

**SERVICES DE JUSTICE FAMILIALE
DE L'OUEST
ÉVALUATION FINALE**

2004-FCY-8F

Services de justice familiale de l'Ouest Évaluation finale

Préparé par
Le Groupe IHRD

Présenté à la
Section de la famille, des enfants et des adolescents
ministère de la Justice du Canada

*Les opinions exprimées dans le présent rapport sont celles des auteurs
et ne représentent pas nécessairement celles
du ministère de la Justice du Canada.*

Also available in English

Le présent rapport peut être reproduit, en tout ou en partie, par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans qu'il soit nécessaire d'en demander la permission au ministère de la Justice du Canada, pourvu que toutes les précautions raisonnables soient prises pour assurer l'exactitude du contenu reproduit, que le ministère de la Justice du Canada soit désigné comme source et que la reproduction ne soit pas présentée comme la version officielle du rapport d'origine.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada
représentée par le ministre de la Justice et procureur général du Canada, 2005

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	iii
1.0 INTRODUCTION	1
1.1 Prestation de services de justice familiale au Canada/ Terre-Neuve-et-Labrador	1
1.2 Services de justice familiale de l’Ouest	4
1.3 Objectifs de l’évaluation et approche utilisée	4
1.4 Méthodologie	5
1.5 Guide de lecture du rapport	10
2.0 DESCRIPTION DU PROJET	11
2.1 Vision, mission, convictions, buts et objectifs	11
2.2 Justification / Conception	12
2.3 Administration / Gouvernance	13
2.4 Accès au service : nature et justification	13
2.5 Structure de dotation : justification et description des postes	14
2.6 Description du service	15
2.7 Utilisation du service	28
2.8 Budget	34
3.0 RÉSULTATS DE L’ÉVALUATION	35
4.0 CONCLUSIONS	53
ANNEXE 1 : RAPPORT D’ENQUÊTE SUR LE NOUVEAU CALCUL DES ORDONNANCES DE PENSION ALIMENTAIRE	61
ANNEXE 1A : ENQUÊTE SUR LE NOUVEAU CALCUL DE LA PENSION	73
ANNEXE 2 : RÉSULTATS DE L’ENQUÊTE SUR LES SERVICES DE JUSTICE FAMILIALE DE L’OUEST	81
ANNEXE 3 : GUIDE À L’INTENTION DES INFORMATEURS CLÉS	95
ANNEXE 4 : GUIDE D’ENTREVUE À L’INTENTION DES PARTICIPANTS	101

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Nouveau calcul.....	28
Tableau 2	Données sur l'état des dossiers des SJFO.....	29
Tableau 3	Services fournis aux personnes dont le dossier est fermé — SJFO.....	30
Tableau 4	Résultats des dossiers réglés — SJFO.....	30
Tableau 5	Résultats des dossiers non réglés — SJFO.....	31
Tableau 6	Questions juridiques abordées et nombre de dossiers actifs, réglés, non réglés et de dossiers des RHE à la fin de juin 2002 — SJFO.....	32
Tableau 7	Statistiques sur le counselling — SJFO.....	33
Tableau 8	Caractéristiques — SJFO.....	33

LISTE DES FIGURES

Figure 1	Services de justice familiale de l'Ouest.....	17
Figure 2	Nouveau calcul des pensions alimentaires.....	27

RÉSUMÉ

Objectif du projet

Le présent document rend compte de l'évaluation des Services de justice familiale de l'Ouest (SJFO). Les SJFO constituent un projet pilote financé par le Fonds du droit de la famille axé sur l'enfant (Projets spéciaux) du ministère de la Justice du Canada et parrainé par le ministère de la Justice et le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador. Sous la gouverne d'un comité directeur implanté dans la collectivité, les SJFO ont vu le jour au début de 2001 et ont été offerts dans le cadre d'un projet pilote qui s'est poursuivi jusqu'en mars 2003. Le programme est destiné aux personnes qui vivent dans la région de l'Ouest de la province et est exécuté à partir des bureaux situés à Corner Brook et à Stephenville. L'objectif établi dans l'énoncé de travail de l'évaluation est le suivant : « ... Assurer le suivi et l'évaluation du projet des Services de justice familiale de l'Ouest à Terre-Neuve-et-Labrador, et produire un rapport de grande qualité à ce sujet en mettant l'accent sur le nouveau service de modification des pensions alimentaires pour enfants par procédure administrative. »

Le gouvernement du Canada participe à l'élaboration de politiques dans plusieurs domaines du droit de la famille, notamment les pensions alimentaires pour enfants, et s'intéresse aux nouvelles façons de régler les problèmes inhérents à la justice familiale en général et à la modification des pensions alimentaires pour enfants par voie administrative en particulier. De son côté, le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador veut déterminer l'efficacité des services de justice familiale comme les SJFO comme solution de rechange à une approche généralement conflictuelle, axée sur les tribunaux.

Approche

Le processus d'évaluation comportait quatre éléments :

- la conception — c'est-à-dire une visite sur place, l'examen des documents, une plus grande précision des questions de recherche et des sources d'information, l'élaboration des outils de recherche (questionnaires de sondage, protocoles d'entrevue) et la conception du rapport;
- l'examen administratif et de la documentation — c'est-à-dire l'examen des documents des programmes provinciaux et nationaux pertinents et de la documentation générale sur le droit de la famille;
- les entrevues avec des informateurs clés — trente personnes ont été interviewées, dont plusieurs plus d'une fois, notamment des juges, des avocats, le personnel du programme, des membres du comité directeur, des fonctionnaires, des fournisseurs de services et des défenseurs de l'intérêt communautaire;
- les sondages auprès des participants — c'est-à-dire un sondage général mené auprès de 86 usagers des SJFO et un deuxième sondage auprès de 72 personnes ayant eu recours au nouveau calcul de la pension alimentaire.

La validité des constatations tirées des deux sondages est quelque peu limitée par le faible nombre de participants et une certaine asymétrie de l'échantillon des participants (en fonction du sexe et de la situation relative à la garde), mais pas plus que pour d'autres projets pilotes de cette nature.

Points saillants

- 1. Les services offerts par les SJFO (médiation, counselling et séances d'information) sont bien perçus par les juges, les avocats, les clients et la collectivité.** Tous les informateurs ont dit que l'approche générale adoptée par le projet était financièrement avantageuse et souple et constituait une façon plus humaine de régler les problèmes découlant de la séparation et du divorce. Environ 70 % des personnes dirigées aux SJFO règlent leurs problèmes de garde, de droit de visite et de pension alimentaire grâce à la médiation menée par une avocate. On estime que l'information et le counselling contribuent à l'adoption d'approches plus éclairées et plus sensibles par les parties qui souhaitent régler leurs problèmes juridiques, même si le différend n'est pas résolu par le personnel du projet et que l'on doit s'adresser au tribunal.
- 2. La modification de la pension alimentaire pour enfants par procédure administrative est considérée comme une option innovatrice, efficace et souple qui tient compte des changements dans la situation de la personne qui verse une pension alimentaire pour enfants.** Les juges ont indiqué que le nouveau calcul donnait de bons résultats et qu'il pourrait réduire le temps que consacrent les tribunaux à cette question. Les participants au sondage ont fait état de niveaux de satisfaction élevés, la plupart estimant le nouveau calcul équitable et constituant une amélioration par rapport aux approches conflictuelles précédentes, sans influence négative sur leur relation avec l'autre parent.
- 3. Les méthodes de gestion et le personnel contribuent grandement au succès des SJFO.** Un comité directeur, comprenant un juge de la Cour suprême, un juge de la Cour provinciale, des fonctionnaires et des représentants des groupes communautaires a orienté l'élaboration du programme et veille à son utilisation. Bien que les services soient offerts par un organisme communautaire, on peut dire qu'ils sont, par nature, liés au tribunal. Le personnel des SJFO a beaucoup d'expérience et d'expertise et travaille bien en équipe. Les avocats-médiateurs travaillent en tandem avec les conseillers, les travailleurs sociaux et le personnel administratif pour offrir une vaste gamme de services intégrés.
- 4. Certains éléments indiquent que l'efficacité des SJFO réduit le temps d'attente pour accéder au tribunal et le temps passé au tribunal parce que les services offerts permettent de régler environ 70 % des problèmes.** Outre les économies de temps au tribunal, qui, selon les juges intéressés, sont de 30 % à 40 % ou plus, les avocats signalent que leurs clients sont mieux informés parce qu'ils ont eu des contacts avec les SJFO. Les avocats de l'aide juridique ont noté une réduction de leur charge de travail en matière de droit de la famille.
- 5. La majorité des clients qui ont recours aux SJFO ne sont pas représentés par un avocat.** Au moins 60 % des clients qui ont participé au projet n'étaient pas représentés par un avocat. En général, il faut accorder beaucoup de temps à ces clients tant pour les questions administratives que pour les questions judiciaires parce qu'ils ne sont pas au courant de leurs droits et de leurs obligations. Il arrive souvent qu'ils n'aient pas rempli les formulaires nécessaires, ce qui entraîne des retards.

Répercussions

Les Services de justice familiale de l'Ouest (SJFO) sont efficaces dans la région de l'Ouest de Terre-Neuve-et-Labrador et, à maints égards, constituent un modèle pour la mise en œuvre de ce genre de services dans d'autres régions de la province et dans d'autres provinces. Dans l'ensemble, ils ont atteint les buts et les objectifs fixés, ils ont démontré l'utilité des solutions de rechange plutôt que d'avoir recours aux tribunaux pour régler les questions de justice familiale, ils ont réussi à établir leur crédibilité auprès de la collectivité et se sont mérités son appui.

La modification de la pension alimentaire pour enfants par voie administrative a connu des débuts prometteurs dans la région, la réaction des clients, des avocats, des juges et des groupes communautaires étant positive. D'autres provinces (par ex. l'Île-du-Prince-Édouard) envisagent d'adapter cette formule. Ces modifications aideront à évaluer les principales composantes comme le perfectionnement des processus d'évaluation et l'établissement du rôle que doit jouer le tribunal.

Du point de vue des politiques, les SJFO font ressortir d'importantes questions.

- Administration — Il existe plusieurs modes possibles de prestation de services comme les SJFO, y compris les modèles liés au tribunal, gérés par le gouvernement et par la collectivité. Les chercheurs sont sceptiques au sujet du caractère réaliste du modèle géré par la collectivité, étant donné la complexité des services offerts et le fait que l'on compte sur les tribunaux pour les renvois.
- Approches coercitives — Les SJFO, et depuis peu, les règles du tribunal de la province, militent en faveur d'une approche où les clients sont orientés vers des services non juridiques avant de pouvoir accéder au tribunal pour régler des problèmes liés au droit de la famille. Cependant, il n'existe aucune procédure pour coordonner les services semblables aux SJFO avec d'autres composantes clés comme l'aide juridique. Par conséquent, les personnes qui ont moins de ressources, qui ont de la difficulté à accéder à l'aide juridique en temps opportun, peuvent obtenir des services de justice familiale sans être représentées par un avocat. La solution à ce problème stratégique aura une incidence considérable sur la façon dont les habitants de la province accéderont aux services de justice familiale. Il faut également aborder le problème de l'accès à la justice d'un point de vue national.
- Approche de service exhaustive/Compétences du médiateur — Dans le cadre de ce projet, on a eu recours à toute une gamme de méthodes souples pour régler les différends, y compris certains aspects de la médiation, de la conciliation et de la négociation. Le rôle de médiateur dans ce projet, distinct des normes et des tendances nationales, n'est joué que par des avocats. D'autres recherches pourraient être nécessaires pour pondérer les avantages respectifs d'une approche multidisciplinaire dans laquelle les avocats sont les médiateurs par rapport à une approche non judiciaire avec accès à des services juridiques indépendants au besoin. L'une des grandes variables pour l'instant dans l'élaboration de ces mesures substitutives de règlement des différends en matière de droit de la famille dans la province de Terre-Neuve-et-Labrador est que d'autres spécialistes du droit préfèrent traiter avec un avocat dans les cas de médiation.

- On doit constamment s'assurer que la formation et la sensibilisation des gens aux problèmes de déséquilibre de pouvoirs (comme cela s'est produit dernièrement dans les SJFO) et la participation active des représentantes de groupes de défense des intérêts des femmes accroissent la sécurité dans les services de justice familiale comme les SJFO.

1.0 INTRODUCTION

Le présent document constitue le rapport d'évaluation finale du projet pilote intitulé Family Justice Services Western (Services de justice familiale de l'Ouest). Ce projet est financé par le ministère de la Justice du Canada dans le cadre du Fonds du droit de la famille axé sur l'enfant — Incitatifs pour des projets spéciaux. Il est parrainé par le ministère de la Justice de Terre-Neuve-et-Labrador, et sa gestion est assurée par un comité directeur composé de membres de la collectivité. Il a été préparé par le Groupe IHRD en collaboration avec Goss Gilroy Incorporated et l'Institute for the Advancement of Public Policy.

1.1 PRESTATION DE SERVICES DE JUSTICE FAMILIALE AU CANADA/ TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR

Le Rapport fédéral-provincial-territorial sur les droits de garde et de visite et les pensions alimentaires pour enfants au Canada, publié en 2002, reconnaît la nécessité d'offrir des services de soutien en matière de droit familial¹. Le rapport répertorie cinq grands thèmes touchant la prestation des services.

- Information et éducation pour le public et les spécialistes — Les auteurs du rapport ont recommandé aux gouvernements de donner, comme service de base, de l'information aux fournisseurs et aux bénéficiaires de services.
- Résolution des conflits — Les auteurs du rapport ont recommandé d'offrir une vaste gamme de services de résolution de conflits à des parties bien informées qui acceptent volontairement de recevoir ces services, et de les assortir de moyens efficaces pour déceler les déséquilibres de pouvoirs.
- Pensions alimentaires — Exécution des ordonnances
- Aide juridique familiale — Au Canada, les services d'aide juridique familiale sont en général réservés aux personnes très pauvres et souvent, ne touchent pas toutes les questions du droit de la famille. De 40 % à 80 % de toutes les parties à un litige en droit de la famille ne sont pas représentées par un avocat. La plupart s'entendent pour dire que les services d'aide juridique en droit de la famille ne sont pas adéquats.
- Mise en place de modèles de tribunaux de la famille — Les auteurs du rapport ont recommandé la création de tribunaux de la famille comptant du personnel spécialisé ayant reçu une formation détaillée dans les domaines pertinents.

¹ *Rapport fédéral-provincial-territorial final sur les droits de garde et de visite et les pensions alimentaires pour enfants au Canada — L'enfant d'abord!*, 2002.

La tendance qui se dégage partout au Canada est de rationaliser le processus judiciaire en matière de droit de la famille pour le rendre plus accessible. D'après le répertoire fédéral-provincial-territorial de 2000², « ... tous les gouvernements provinciaux et territoriaux s'efforcent de mettre en œuvre des mécanismes efficaces de règlement extrajudiciaire des différends, et encouragent fortement les couples qui se séparent ou qui divorcent à y recourir ». Ces services mettent l'accent sur deux points principaux : la médiation et l'éducation parentale.

À Terre-Neuve-et-Labrador, on peut obtenir d'autres services de droit de la famille financés par les fonds publics en s'adressant au Tribunal unifié de la famille (TUF) à St. John's et ce, depuis 1978. Ces services incluent, selon les cas, du counselling, de l'éducation et de la médiation. Cependant, malgré certaines revendications, ces services n'avaient pas été étendus à d'autres régions de la province avant la tenue du présent projet pilote dans la région de l'Ouest. Il semble que le coût soit l'obstacle principal, auquel s'ajoute la faible densité de la population à l'extérieur de St. John's. La zone de services du TUF a été élargie à un plus grand segment de la province, mais les réalités géographiques ont limité les possibilités d'expansion. Dans la zone de service actuelle, on peut devoir parcourir plus de deux heures pour se rendre d'un endroit à un autre. Nombre de services du TUF (p. ex., la médiation) sont offerts uniquement à St. John's.

Depuis la mise en place des SJFO, un deuxième projet pilote a été lancé par les gouvernements fédéral et provincial pour mettre en œuvre des services de justice familiale dans le centre de la province. Ce programme est connu sous le nom de Family Justice Services Central (FJSC) (Services de justice familiale du Centre (SJFC)). Les deux paliers de gouvernement ont entrepris récemment une analyse des besoins en vue de l'implantation de services de justice familiale dans l'Est de la province.

Les services offerts par les trois programmes en place diffèrent considérablement à plusieurs égards, comme l'indique le tableau ci-dessous. Plusieurs problèmes en suspens concernant l'administration et la prestation des services de justice familiale dans la province sont également abordés.

- Renvois — Tous les renvois aux SJFO viennent de la Cour provinciale et de la Cour suprême de la province, qui procèdent à des renvois d'office avant la comparution devant le tribunal. Dans les SJFC (à la demande de la Cour) et au sein du TUF (à tout moment), les intéressés peuvent avoir accès aux services en faisant eux-mêmes la demande ou en recourant à une tierce partie, incluant, sans s'y restreindre, le tribunal.
- Administration des services — Trois options administratives semblent possibles : des services offerts par le tribunal ou par la collectivité ou liés au tribunal, et en collaboration avec l'aide juridique (bien que cette option ne soit pas évaluée pour l'instant).
- Accueil — Au départ, l'accueil constituait un service indépendant dans les SJFC, mais il est maintenant incorporé aux rôles de médiateur ou de conseiller dans les trois programmes.

² Comité fédéral-provincial-territorial sur le droit de la famille, *Un répertoire des services gouvernementaux qui appuient la prise de décisions sur la garde et les droits de visite et leur exécution*, ministère de la Justice du Canada, 2000. Ce document donne un aperçu des services offerts à l'échelle nationale, de même que des descriptions données par les provinces. Pour le projet qui nous intéresse, les consultants ont examiné les conclusions nationales de même que celles des autres provinces de l'Atlantique, de l'Ontario et de la Saskatchewan.

- Éducation — Tant le TUF que les SJFO offrent des séances d'information collectives, animées par des avocats, des médiateurs et des travailleurs sociaux chargés des demandes d'ordonnances (et le conseiller dans le cas des SJFO). Les SJFC envisagent de donner de telles séances, mais n'offrent actuellement que des séances individuelles avec un travailleur social.
- Médiation — Les SJFC et le TUF offrent des services de médiation donnés par des travailleurs sociaux (TUF) et une personne possédant un diplôme en administration des affaires (SJFC) qui ont suivi une formation spécialisée en médiation. Au départ, les SJFC offraient les services d'un médiateur qui était aussi avocat, mais les choses ont changé lorsque l'avocat qui occupait initialement ce poste a quitté le programme. Actuellement, le service est restreint aux questions de garde et de droit de visite et aux approches formelles en matière de médiation. Dans les SJFO, les médiateurs sont des avocats et les services offerts sont plus vastes et comprennent diverses approches dont la médiation proprement dite.

Services	Tribunal unifié de la famille	SJFO	SJFC
Renvoi	Tribunal, avocats, grand public	Tribunal seulement	Tribunal, avocats, grand public
Administration	Au tribunal	Dans la collectivité (annexée à la cour)	Dans la collectivité
Accueil	Assuré par les médiateurs	Assuré par l'avocat/le médiateur	Assuré par le conseiller
Éducation	Séances collectives volontaires, prestation multidisciplinaire	Séances collectives recommandées par le tribunal, prestation multidisciplinaire	Séances individuelles — conseiller
Médiation	Assurée par des travailleurs sociaux ayant une formation approuvée de Médiation familiale Canada	Assurée par les avocats ou les médiateurs ayant une formation en médiation	Assurée par le médiateur ayant une formation pertinente
Counselling	Non offert	Offert par un conseiller accrédité	Offert par le travailleur social
Pensions alimentaires pour enfants	Travailleurs sociaux chargés des demandes d'ordonnances	Travailleurs sociaux chargés des demandes d'ordonnances	Travailleurs sociaux chargés des demandes d'ordonnances
Nouveau calcul	Non offert	Le préposé au nouveau calcul offre le service	Non offert

Tous s'entendent sur la nécessité de prévoir des solutions de rechange aux services actuels en matière de justice familiale offerts dans la province, comme on l'a constaté lors des consultations menées en 2001 dans le cadre d'un processus d'examen national concernant les changements proposés à la *Loi sur le divorce*³. Juges, avocats, représentants du milieu de la justice et défenseurs des intérêts des collectivités conviennent que faute de ces services, les familles subissent des conséquences négatives (p. ex., coûts plus élevés, résultats moins intéressants, stress accru pour les parents et les enfants).

³ IHRD, ministère de la Justice, Terre-Neuve-et-Labrador, Consultation provinciale sur la garde et le droit de visite, IHRD, 2001.

1.2 SERVICES DE JUSTICE FAMILIALE DE L'OUEST

L'idée de créer des SJFO est née à la fin des années 1990, fruit de la réflexion d'un petit groupe de personnes associées à un service communautaire de santé mentale pour les enfants, la Community Mental Health Initiative (CMHI). À l'époque, il n'y avait aucun service public de médiation ou de counselling offert spécifiquement aux familles vivant l'expérience de la séparation et du divorce dans cette région de la province. Les membres de ce groupe ont appris que le ministère de la Justice offrait de l'aide financière par l'entremise du Fonds du droit de la famille axé sur l'enfant et, en collaboration avec le gouvernement provincial, ont présenté une demande, qui a été acceptée. Il s'agissait d'un programme pilote de services de justice familiale devant débiter en 2000-2001 et se poursuivre jusqu'en mars 2003.

Les responsables du programme ont commencé à offrir des services à la clientèle en février 2001 sous l'autorité d'un comité directeur. Ce comité était présidé par un représentant du ministère provincial de la Justice et constitué de représentants du milieu judiciaire, de la Community Mental Health Initiative et du ministère provincial des Ressources humaines et de l'Emploi. Les Services de justice familiale de l'Ouest (SJFO) offrent des services d'éducation, d'information, de médiation concernant la garde, le droit de visite et la pension alimentaire, de counselling et de nouveau calcul pour les personnes qui s'adressent aux tribunaux de la famille dans l'Ouest de Terre-Neuve-et-Labrador. Son personnel comprend un avocat/médiateur, un conseiller, un travailleur social chargé des demandes de pensions alimentaires et un préposé au nouveau calcul.

Les ministères de la Justice tant fédéral que provincial sont intéressés par les SJFO qu'ils considèrent comme un modèle pouvant être utilisé pour la prestation de services en matière de justice familiale et de droit de la famille. Le ministère de la Justice du Canada s'intéresse au volet du nouveau calcul de la pension alimentaire pour enfants, lequel constitue une approche nouvelle et peu souvent utilisée. Sur le plan opérationnel, les SJFO reflètent l'intérêt particulier du Ministère pour les réformes concernant les pensions alimentaires pour enfants, qui remontent à 1997, année où le gouvernement fédéral a inclus l'article 25.1 dans la *Loi sur le divorce* et encouragé les provinces et les territoires à établir des mécanismes permettant un nouveau calcul des pensions alimentaires. En novembre 2002, Terre-Neuve-et-Labrador est devenue la première province à profiter d'un service concernant les pensions alimentaires pour enfants.

1.3 OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION ET APPROCHE UTILISÉE

Comme le stipule le contrat de recherche, la présente évaluation a pour but « ... d'assurer le suivi et l'évaluation du projet des Services de justice familiale de l'Ouest à Terre-Neuve et Labrador, et de produire par la suite un rapport de grande qualité, rapport qui mettra particulièrement l'accent sur le nouveau service de modification des pensions alimentaires pour enfants par procédure administrative ». L'évaluation permet d'analyser la conception et l'application du programme, la dotation, la structure organisationnelle, la portée et l'efficacité des services, les ressources et la satisfaction des clients. Le programme met en outre l'accent sur la modification des pensions par procédure administrative, service nouveau et innovateur; les lecteurs noteront que l'on a mis particulièrement l'accent sur ce service dans le rapport.

Les auteurs ont utilisé diverses sources de données au sujet des SJFO, lesquelles vont des données d'utilisation aux perspectives des intervenants communautaires et gouvernementaux en

passant par la contribution directe des clients. Le processus d'évaluation prévoyait une phase de conception, un examen des données administratives, un examen de la documentation, des entrevues avec des informateurs clés, un sondage auprès de la clientèle et la présentation d'un rapport provisoire. Les constatations de l'évaluation concernant le service en général, et la modification des pensions en particulier, fournissent un compte rendu de cette approche et suggèrent une façon d'orienter la conception d'autres services du même genre.

1.4 MÉTHODOLOGIE

La méthodologie utilisée pour l'évaluation englobe une vaste gamme d'approches et d'activités qui sont décrites ci-dessous. Pour effectuer l'examen d'un programme pilote de ce genre, il faut combiner les données qualitatives et quantitatives afin d'évaluer tous les aspects du programme. Les principaux résultats à mesurer, notamment l'incidence du droit de la famille et des services de justice familiale sur les familles clientes et le système de justice, ne se prêtent pas à une approche purement statistique. En ce qui concerne les programmes comme les SJFO, où la prestation de services innovateurs constitue un aspect aussi important, les opinions et les expériences des informateurs clés et des clients sont des composantes essentielles de l'évaluation.

Conception

L'évaluation comprenait une phase de conception au cours de laquelle les tâches suivantes ont été menées à bien.

- **Visites sur place** — Les consultants se sont rendus sur place à Corner Brook à deux reprises; ils y ont effectué la plupart des entrevues avec le personnel et les membres du comité directeur. Le personnel a présenté un aperçu des services. Des formulaires et des données sur l'utilisation des services ont également été fournis.
- **Examen des documents écrits (politiques, descriptions de programmes, statistiques)** — Les consultants ont examiné une gamme de documents écrits concernant les SJFO, notamment une justification et une vision, un énoncé de mission, des convictions et des objectifs; une description de la structure organisationnelle des Services; une brève description de la conception du programme; un programme d'éducation détaillé; une politique sur la violence conjugale; l'information provenant de clients et du personnel sur le processus de médiation et un code de conduite; un guide public sur le droit de la famille; des renseignements détaillés sur la modification des pensions et des statistiques complètes sur l'utilisation du programme.
- **Examen et précision des questions de recherche, sources d'information et indicateurs de succès** — Les questions posées ont été conçues pour être utilisées dans l'évaluation des SJFO et d'un autre programme en voie de réalisation dans le centre de Terre-Neuve (Services de justice familiale du Centre). Lorsque ces deux projets ont été séparés, on a établi une nouvelle liste des questions pour les SJFO, incluant de nombreuses données fournies par ces derniers.

- Élaboration des outils (instrument de sondage et guides des principaux répondants) — Les consultants ont mis au point un instrument de sondage pouvant être utilisé auprès des clients de concert avec le personnel des SJFO et les représentants des ministères fédéral et provincial de la Justice.
- Rapport de conception — Un rapport de conception a été rédigé; on y trouvait les questions de recherche détaillées, les instruments, les outils et les sources d'information utilisés.

Données administratives/Examen de la documentation

Les consultants ont reçu et examiné plusieurs documents du programme des SJFO, notamment :

- une brochure d'information;
- des documents sur les politiques, y compris une politique sur la violence conjugale;
- des documents utilisés lors des séances d'information de la clientèle;
- des documents descriptifs sur les services de médiation;
- des descriptions écrites de programmes;
- des organigrammes;
- des statistiques sur le programme.

Aucun examen formel de la documentation n'a été nécessaire pour la conception de la présente évaluation. On avait prévu que les principaux documents et programmes seraient identifiés pour les consultants. Les documents pertinents ont été examinés suivant la suggestion des SJFO et des fonctionnaires qui participaient à l'évaluation. En voici la liste :

- l'évaluation préalable du TUF⁴;
- les lois et règlements provinciaux concernant la modification des pensions⁵;
- un répertoire national des services gouvernementaux qui facilitent l'établissement et l'exécution des décisions concernant la garde et le droit de visite;

⁴ Ross, A. et M. Grant, *Evaluation of Unified Family Court*, ministère de la Justice du Canada et ministère de la Justice, gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador, août 1982.

⁵ Le gouvernement de Terre-Neuve et Labrador a adopté les Western Child Support Services Regulations, Newfoundland and Labrador Regulations 9/02 le 8 février 2002 aux termes de l'alinéa 85a)(iii) et du paragraphe b) de la *Family Law Act*, R.S.N. 1990, chapitre F-2, modifié.

- un examen provisoire des services d'aide juridique dans les causes liées au droit de la famille au Canada⁶.

Entrevues auprès des informateurs clés

Les informateurs clés ont été choisis en fonction de leur participation directe aux SJFO et de leur connaissance de ces services, ainsi que de leur position générale au sein du gouvernement ou de la collectivité. Le processus de sélection a été mené en collaboration avec les responsables des SJFO et du gouvernement, des efforts ayant été déployés pour inclure les divers intervenants. Toutes les personnes pressenties ont accepté de participer et les entrevues ont été menées soit par téléphone, soit en personne. Les mesures nécessaires ont été prises pour achever toutes les entrevues avec le personnel du programme et les membres du comité directeur avant de procéder au sondage de la clientèle de façon à en éclairer la conception et à mieux comprendre les réponses. Un total de 30 entrevues ont été menées pour l'évaluation. Elles l'ont été auprès des personnes suivantes :

- fonctionnaires du gouvernement provincial (2);
- membres du comité directeur du programme (5);
- personnel des SJFO (4);
- juges (4);
- personnel du tribunal (1) — Des discussions directes ont eu lieu avec le personnel de la Cour suprême, mais malgré de nombreuses tentatives, les efforts pour obtenir des commentaires du personnel de la Cour provinciale se sont avérés infructueux;
- avocats des secteurs public et privé (4);
- organismes communautaires (3);
- autres organismes provinciaux (7) — Barreau, Aide juridique, Public Legal Information Association of Newfoundland, Association du Barreau canadien — Section du droit de la famille et juges en chef des Cours provinciale et suprême.

Les protocoles utilisés sont joints en annexe.

Enquête générale auprès des participants

Des interviewers d'expérience possédant au minimum un baccalauréat en sciences sociales ont été retenus pour procéder au sondage téléphonique. Un test préalable de l'instrument de sondage (cinq appels ont été effectués), après quoi de légères modifications ont été apportées. Les consultants ont reçu une liste de 152 clients qui avaient obtenu des services par l'entremise des SJFO depuis leur création et qui avaient signé des formulaires de consentement pour participer à

⁶ Bertrand, L., B. Paetsch, et N. Bala. A Profile of Legal Aid Services in Family Law Cases in Canada, ministère de la Justice du Canada, juin 2002 (ébauche).

la recherche ou à l'évaluation. Dans l'ensemble, environ 830 clients avaient utilisé le programme depuis sa création. À l'aide des données fournies par les clients, l'équipe de recherche a tenté d'entrer en communication avec le plus grand nombre des 152 clients en vue de mener des entrevues téléphoniques. Au moins cinq tentatives ont été effectuées pour joindre ces personnes, à différentes heures de la journée. Un échantillon total de 86 personnes a participé à l'entrevue téléphonique qui durait environ une demi-heure.

À certains égards, l'échantillon de l'enquête était distinct et il est important de le préciser. Voici les principales caractéristiques qui pouvaient influencer, dans une certaine mesure, sur l'orientation des constatations :

- Soixante et onze pour cent (71 %) des personnes interviewées étaient des femmes. Un plus grand nombre de femmes ont consenti à être interviewées en premier lieu, et en plus, les chercheurs ont constaté que les hommes retenus dans l'échantillon étaient plus difficiles à joindre. Une analyse des résultats du sondage par sexe montre que dans l'ensemble, il n'y avait pas de différences marquées en fonction du sexe des répondants. Cependant, on a noté des différences importantes pour ce qui est de questions spécifiques, y compris celles concernant le programme de renvoi à d'autres services, l'équité subjective et la sécurité de l'approche de médiation, la réduction des coûts et le fait de se sentir aidé pour affronter les problèmes de la séparation et du divorce. Fait intéressant à signaler, dans toutes ces catégories, les hommes ont donné des réponses plus positives.
- Compte tenu que plus de la moitié de l'échantillon (53,5 %) était constitué de mères célibataires ayant la garde des enfants, il y a de toute évidence certaines variations dans l'échantillon de 150 par rapport à la population totale desservie.
- Rien ne garantit que la population visée par le sondage soit représentative de la population générale desservie par les SJFO. En supposant que les résultats du sondage soient conformes au cadre des 150 personnes qui ont signé des formulaires de consentement, on est assuré à 90 % que les résultats se situent dans les 5,8 % supérieurs ou inférieurs des valeurs indiquées.

Certaines constatations du sondage touchant un petit nombre de clients (c'est-à-dire celles qui concernent la durée complète des diverses interventions comme la médiation, le counselling et le temps total) étaient manifestement inexactes. Elles n'ont pas ressorti lors de la mise à l'essai de l'instrument et n'ont donc été découvertes que lorsqu'on a procédé à l'analyse de l'échantillon total. Elles sont probablement attribuables à l'erreur d'un interviewer, à une erreur d'interprétation d'un participant ou aux deux. Ces préoccupations ne touchent que ces questions. D'autres constatations du sondage ont été appuyées par des sources de corroboration différentes.

On trouvera aux diverses annexes l'instrument général utilisé pour effectuer le sondage auprès de la clientèle.

Sondage auprès des clients dont la pension a été modifiée

Dans le sondage général auprès de la clientèle, on a tenté de déterminer les expériences des clients dont la pension a été modifiée. Cependant, cette méthode n'a donné lieu qu'à un nombre

très faible de réponses (n=7). L'un des juges qui connaît bien le sujet a offert plusieurs explications possibles à ce sujet :

- Le sondage a peut-être été effectué avant que certains participants ne reçoivent l'avis officiel du résultat de la modification de la pension.
- La région couverte par la modification des pensions est plus vaste que celle desservie par les SJFO en général, si bien qu'un pourcentage élevé des cas de modification pourraient ne pas avoir été des clients des SJFO et, par conséquent, n'auraient pas signé les formulaires de consentement utilisés par les consultants pour identifier les participants au sondage.

Il a été établi qu'une entrevue téléphonique distincte serait effectuée avec les clients ayant vu leur pension modifiée. On a conçu un instrument de sondage, qui a été examiné et mis à l'essai par les responsables des SJFO et du gouvernement. Les interviewers, y compris l'un de ceux qui ont mené l'enquête générale auprès de la clientèle, ont été choisis et ont reçu une formation concernant la modification des pensions et le processus suivi dans les SJFO.

Le personnel du programme a fourni aux consultants une liste de 130 personnes, qui représentent tous les cas ayant fait l'objet d'une modification de la pension en janvier 2003. Une enquête a été effectuée sur 72 de ces cas. Les constatations de cette enquête sont incluses dans le corps du présent rapport et sont décrites séparément à l'annexe 1.

Forces et limites

La force majeure de la présente évaluation repose sur l'utilisation de sources multiples. Pour la plupart des questions importantes, les constatations de l'enquête générale auprès de la clientèle concordent avec celles tirées d'autres sources d'information. C'est particulièrement important au regard des limites de la représentativité de l'enquête dont on a déjà discuté. En outre, la deuxième enquête sur la modification des pensions prévoit une participation maximale des clients de ce service. Les données administratives claires tirées du programme en ce qui a trait à l'activité et aux résultats ont également facilité l'analyse.

Voici certaines limites bien précises de la présente évaluation :

- Il n'y a pas eu d'observation directe des services — cela n'a pas été envisagé compte tenu des questions de coût et de confidentialité.
- L'échantillon des entrevues réalisées dans l'enquête générale auprès de la clientèle était un peu plus petit que ce que l'on avait espéré et n'était pas représentatif des personnes utilisant le service, tant en ce qui concerne les spécificités de chaque sexe que la situation touchant la garde des enfants.
- Aucun groupe de comparaison n'a été déterminé et interviewé en ce qui concerne les expériences et la satisfaction à l'égard des approches existantes dans les tribunaux de la province. La plupart des renseignements sur cette comparaison ont été obtenus d'autres personnes interviewées (des juges, des avocats, etc.).

- L'évaluation des répercussions de tout programme pilote souffre d'une limite majeure, à savoir le fait que le programme est mis au point et perfectionné au fur et à mesure qu'il est mis en œuvre. Cette évolution signifie que le service reçu par des clients ultérieurs peut en fait être assez différent de celui donné aux clients au début de la mise en œuvre du programme. Bien qu'il s'agisse d'une limite générale, les conclusions de l'enquête ne font pas état de telles différences à ce jour.

1.5 GUIDE DE LECTURE DU RAPPORT

Le rapport est structuré de la façon suivante : introduction, description du programme, évaluation des résultats et conclusions. Les annexes comprennent les constatations de deux enquêtes (une sur la modification des pensions, l'autre sur le service en général), de même que les instruments utilisés pour l'étude. Le travail sur le terrain a été achevé à l'automne 2002, sauf pour l'étude auprès des clients ayant subi une modification de pension, terminée en février 2003. Ainsi, le rapport se concentre en grande partie sur la période comprise entre février 2001 et août 2002, à moins d'indications contraires.

2.0 DESCRIPTION DU PROJET

2.1 VISION, MISSION, CONVICTIONS, BUTS ET OBJECTIFS

Le texte de la présente section est tiré presque entièrement de la documentation sur le projet des SJFO.

Les SJFO se sont donné comme fonction « d'aborder les questions de droit de la famille dans les limites d'un modèle de règlement des différends efficient et efficace, sans recourir comme on le fait d'habitude aux tribunaux ».

Sa mission est énoncée de la façon suivante : « Les Services de justice familiale de l'Ouest sont une équipe multidisciplinaire spécialisée qui s'est engagée à utiliser une approche axée sur l'enfant pour venir en aide aux enfants et aux familles lorsque la garde, le droit de visite, la pension alimentaire pour enfants et pour conjoint constituent des problèmes et ce, en offrant des services d'information, de médiation et de counselling. »

Plusieurs énoncés sont associés aux SJFO, à savoir :

- Les problèmes touchant le droit de la famille peuvent être réglés à l'extérieur du système traditionnel des tribunaux lorsque le milieu est propice à une telle approche.
- La priorité doit être accordée aux besoins et au bien-être des enfants.
- Les gens ont la capacité innée de régler leurs propres problèmes.
- Le rôle de parent ne prend jamais fin.

Les SJFO visent six buts précis, à savoir :

- Efficacité — assurer un règlement opportun, juste et à peu de frais des problèmes touchant le droit de la famille.
- Médiation et éducation — réduire les conflits et les tensions entre les membres de la famille au moment du règlement des différends.
- Nécessité d'aborder les conflits familiaux de façon plus humaine — faire en sorte que la séparation et le divorce soient moins pénibles.
- Respect de l'entente — réduire les conflits constants pour les familles qui entrent en contact avec le système de justice.
- Promotion de méthodes substitutives de règlement des différends (MSRD) — faire connaître les Services de justice familiale de l'Ouest aux familles qui recourent au système de justice.
- Évaluation — démontrer l'efficacité du projet pilote que sont les Services de justice familiale de l'Ouest.

2.2 JUSTIFICATION / CONCEPTION

Avant la création des SJFO, le seul service provincial de justice familiale financé à même les fonds publics et assorti de méthodes de rechange pour régler les différends était offert, depuis 1978, par le Tribunal unifié de la famille à St. John's. L'absence de méthodes substitutives de règlement des différends et de services d'éducation et de counselling faisait en sorte qu'on recourait au système de justice officiel qui tentait de régler les questions complexes liées à la séparation et au divorce. D'après les entrevues menées auprès des juges et d'autres informateurs clés, et de précédentes consultations provinciales (Consultation provinciale sur le droit de garde et de visite, 2001), cette approche était souvent coûteuse, rigide et peu axée sur l'enfant. Bien souvent, les processus et les résultats ne répondaient pas totalement aux besoins des utilisateurs. Pour les clients incapables de s'offrir les services d'un avocat de pratique privée et qui devaient compter sur l'aide juridique, les ressources et les services étaient restreints (p. ex., aucun service n'était offert à ceux qui demandaient ou versaient une pension alimentaire lorsque l'autre partie n'était pas représentée par un conseiller juridique).

La Community Mental Health Initiative (CMHI), organisation communautaire sans but lucratif formée au départ pour combler le manque de services de santé mentale pour les enfants dans la région de l'Ouest, a signalé qu'il fallait des services de justice familiale de rechange à la fin des années 1990. Pendant environ deux ans, un sous-comité de la CMHI a travaillé à l'établissement d'un Tribunal unifié de la famille dans la région. Ce comité, précurseur du comité directeur des SJFO, était constitué de juges, d'avocats et de représentants de groupes communautaires de la région de Corner Brook. Fort de l'expérience collective de ses membres, le comité a reconnu la nécessité d'offrir des services de justice de rechange. Entre autres problèmes relevés, mentionnons l'absence de solutions de rechange pour régler les problèmes en droit de la famille, les arriérés des affaires portées devant les tribunaux et le manque de préparation des personnes qui comparaissaient devant le tribunal.

Lorsque la possibilité d'obtenir des fonds pour créer un projet pilote sur les approches innovatrices en matière de droit de la famille s'est présentée, la CMHI a accepté de participer au projet. Même si, au départ, on envisageait un service calqué sur le modèle du Tribunal unifié de la famille, l'organisation a adopté une approche multidisciplinaire, communautaire, axée sur l'enfant, en conformité avec les autres services de la CMHI. Avec le recul, les membres du comité directeur estiment que ce modèle est supérieur à certains égards au concept de TUF (p. ex., l'existence de counselling à l'interne, distinct du tribunal) et sont heureux d'avoir eu la possibilité de mettre cette variante à l'essai.

Nombre d'observateurs estimaient que le fait d'intégrer un service comme les SJFO à une organisation communautaire comme la CMHI équivalait à s'éloigner de la norme. Cependant, les tenants du modèle avaient eu l'occasion d'élaborer d'autres services de rechange, particulièrement en santé mentale, dans les limites du cadre communautaire, et estimaient que ces services auraient bel et bien leur place dans cette organisation. Les fonctionnaires provinciaux ont appuyé cette approche, même si cela n'indique pas forcément qu'il y ait une volonté claire d'inclure la prestation des services axés sur la collectivité dans un modèle qui serait appliqué à toute la province.

Les SJFO sont offerts dans un environnement distinct du gouvernement ou du tribunal. Le service est installé dans un immeuble appelé Blomidon Place situé dans une rue tranquille adjacente à une artère principale. Il y règne une atmosphère chaleureuse et invitante, qui reflète sans doute la nature des autres services offerts à cet endroit (p. ex., santé mentale pour les enfants, orientation scolaire, services correctionnels pour les jeunes). Des informateurs clés ont fait cette observation, à l'instar de plusieurs clients du service.

2.3 ADMINISTRATION / GOUVERNANCE

Les SJFO sont régis par un comité directeur, lequel est officiellement un sous-comité de la CMHI. Le comité directeur des SJFO est un groupe actif constitué de personnes compétentes en matière de droit de la famille qui exercent le leadership nécessaire pour trouver des méthodes de rechange. Les membres se rencontrent tous les trimestres, bien que de façon informelle ils soient en contact régulièrement et au besoin. Le coordonnateur administratif est le principal intermédiaire entre la CMHI et le programme. Ce poste rémunéré, dans le cadre duquel le titulaire administre le budget du programme, permet d'assurer un lien administratif entre les SJFO et le programme global de la CMHI. Avant que ce poste ne soit rémunéré, la surveillance financière et administrative incombait au comité directeur.

Le comité directeur des SJFO est présidé par un juge de la Cour suprême de la province. Tous ceux et celles qui ont été interviewés ont souligné que ce juge s'était fait le promoteur du programme, ayant remarqué les lacunes dans le système de justice tant au niveau de la Cour provinciale que de la Cour suprême de Terre-Neuve. Un comité d'experts, incluant un autre juge et un fonctionnaire du ministère provincial de la Justice (administrateur du Tribunal unifié de la famille), a établi une vision et une orientation claires pour l'élaboration du programme. La composition du comité est raisonnablement représentative des principaux groupes d'intervenants, mais certains informateurs ont laissé entendre que le comité devrait également comprendre des représentants des administrateurs de tribunaux, des consommateurs et des groupes de femmes. Le comité a des liens étroits avec le comité du Barreau et de la magistrature de la région, qui se réunit trois fois par année, et entretient de bonnes relations avec le personnel des tribunaux.

2.4 ACCÈS AU SERVICE : NATURE ET JUSTIFICATION

Les Services de justice familiale de l'Ouest offrent une gamme de services visant à aider les familles, dans l'Ouest de la province, qui éprouvent des difficultés au moment de la séparation et du divorce. Le secteur desservi dans la région comprend Bay of Islands, Corner Brook, Humber Valley et Port-aux-Basques. En ce qui a trait à la modification des pensions, le service est offert de St. Anthony dans la péninsule Nord, à Port-aux-Basques dans l'Ouest et à White Bay dans l'Est.

L'accès aux services des SJFO est restreint aux personnes qui y sont dirigées directement par la Cour provinciale et la Cour suprême dans la région où les services sont offerts. Dans tous les cas, pour être dirigé aux SJFO, il faut avoir présenté une demande au tribunal concernant la pension alimentaire pour enfants ou pour conjoint ou le droit de garde et de visite. En général, les renvois sont faits par les tribunaux avant qu'une date ne soit fixée pour entendre la question en l'espèce.

Les motifs invoqués par les membres du comité directeur pour justifier un renvoi exclusif au programme par les tribunaux tiennent en partie au fait que l'on veut contrôler l'ampleur et la nature du travail, plus particulièrement pendant que le programme en est encore à l'étape de projet pilote. En outre, les membres du comité directeur craignaient que si les renvois provenant de la collectivité dans son ensemble étaient acceptés, cela risquait d'influer sur la capacité d'évaluer les répercussions sur des indicateurs liés aux tribunaux (p. ex., préparation des clients des SJFO pour la cour, économie de temps, résultats).

Certaines des personnes interviewées, y compris certains membres du personnel du programme, se sont interrogées sur les limites imposées à l'accès aux services, compte tenu particulièrement du fait que la philosophie des SJFO est axée sur la collectivité. C'est notamment le cas pour les services de counselling où les limites actuelles empêchent l'adoption d'approches préventives ou d'interventions hâtives auprès des parents qui envisagent la séparation.

2.5 STRUCTURE DE DOTATION : JUSTIFICATION ET DESCRIPTION DES POSTES

La structure de dotation des SJFO inclut les postes suivants : un avocat/médiateur à temps plein, un conseiller, un travailleur social chargé des demandes d'ordonnances et un commis préposé à la modification des pensions. Outre la médiation, le comité directeur croyait en la nécessité d'intégrer les services d'éducation et de counselling dès le départ. On voulait aussi faire participer étroitement le programme des travailleurs sociaux chargés des demandes d'ordonnances. Essentiellement, le modèle prévoyait un service accessible offrant de l'information, du soutien, de l'orientation et un règlement possible des problèmes découlant de la séparation et du divorce grâce à l'utilisation d'une gamme intégrée de services de soutien offerts par une équipe multidisciplinaire de spécialistes en la matière.

Le comité directeur a défini le rôle de l'avocat/médiateur comme celui d'une personne clé dans le cadre du programme pour le règlement des différends. L'idée d'exiger que le poste soit pourvu par un avocat semble avoir été guidée par un intérêt pour les approches multidisciplinaires de même que pour permettre une acceptation plus facile de l'approche par les avocats et les juges de l'endroit.

La titulaire a été choisie sans passer par un concours ouvert au public, compte tenu de son expérience considérable en droit de la famille et de la nécessité d'aller de l'avant pour doter le poste à l'étape du projet pilote. Cette personne était en pratique privée dans la région, et environ la moitié de son travail était consacrée au droit de la famille; en outre, elle était tenue en grande estime comme praticienne. Depuis qu'elle est entrée en fonction, elle a reçu une formation avancée en matière de médiation.

En ce qui concerne le counselling, les principaux tenants de ces services sont d'avis que CMHI/Blomidon Place joue un rôle de soutien et met l'accent sur le bien-être des enfants. En outre, compte tenu des expériences et des convictions des membres du comité, on s'est engagé à faire en sorte que les services de counselling soient un élément principal des SJFO.

La personne qui occupe actuellement le poste de conseillère est une spécialiste qui jouit d'une excellente réputation dans la collectivité. Conseillère accréditée, qui a récemment pris sa retraite

du système scolaire, elle est perçue comme une personne compétente, dévouée et désireuse de défendre les intérêts des enfants.

Le programme des travailleurs sociaux chargés des demandes d'ordonnances (TSDO) fonctionne en étroite collaboration avec la Cour provinciale de Corner Brook, grâce à laquelle il a vu le jour. Le comité directeur a prévu un rôle distinct pour ce programme au sein des SJFO, lequel doit aborder les problèmes de pension dans des renvois qui ne proviennent pas du ministère des Ressources humaines et de l'Emploi, de la Cour suprême ou d'autres services semblables.

Pour tenir compte des intérêts des SJFO, on a conçu un poste de travailleur social chargé des demandes d'ordonnances (TSDO) et détaché une personne d'expérience auprès du programme. Il s'agit d'un travailleur social accrédité qui a reçu une formation avancée en médiation depuis son arrivée au sein des SJFO. Cette personne est vue comme un membre du personnel expérimenté et compétent. Certains se sont demandé si ses compétences n'avaient pas été sous-utilisées en ce qui a trait à la médiation, mais comme il a été précisé antérieurement, on prévoit élargir son rôle à cet égard.

Le nouveau calcul a d'abord été présenté comme un moyen d'aborder les problèmes courants concernant la pension alimentaire pour les enfants, compte tenu des circonstances changeantes des payeurs. Les méthodes actuelles pour régler ce problème (p. ex., les ordonnances modificatives rendues par le tribunal) étaient considérées comme rigides et susceptibles d'accroître l'acrimonie entre les parties en instance de séparation. Alors que les tribunaux consacraient beaucoup de temps à évaluer les changements de circonstances, la plupart des problèmes pouvaient être résolus par des moyens administratifs, en utilisant les Lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants (consulter l'annexe 1A pour avoir plus de détails). Compte tenu des liens étroits qui unissent ce service à l'activité du tribunal, le nouveau calcul peut, de prime abord, sembler mal cadrer avec un service communautaire. Les tenants de cette approche soutiennent toutefois qu'il s'agit d'une initiative axée sur les enfants et dont le but est de régler de façon simple les problèmes de pension alimentaire tout en respectant les objectifs des SJFO.

Le nouveau calcul des pensions est effectué par un commis. Le titulaire actuel du poste a une vaste expérience en administration. Il travaille en étroite collaboration avec l'avocate/médiatrice au sein du personnel des SJFO qu'il peut consulter. Les deux juges qui ont participé à l'élaboration du processus donnent également des conseils et des directives. Ces quatre personnes se consultent par courrier électronique au fur et à mesure que les problèmes se posent.

2.6 DESCRIPTION DU SERVICE

La présente section repose en grande partie sur des documents internes du programme des SJFO⁷. Les employés des SJFO ont élaboré et étayé les processus concernant leurs diverses activités, ce qui facilitera l'évaluation, la recherche et le développement continus. Ces documents sont les suivants :

⁷ Ces documents incluent un guide des politiques, une description du projet, de la fonction, de la mission et du mandat.

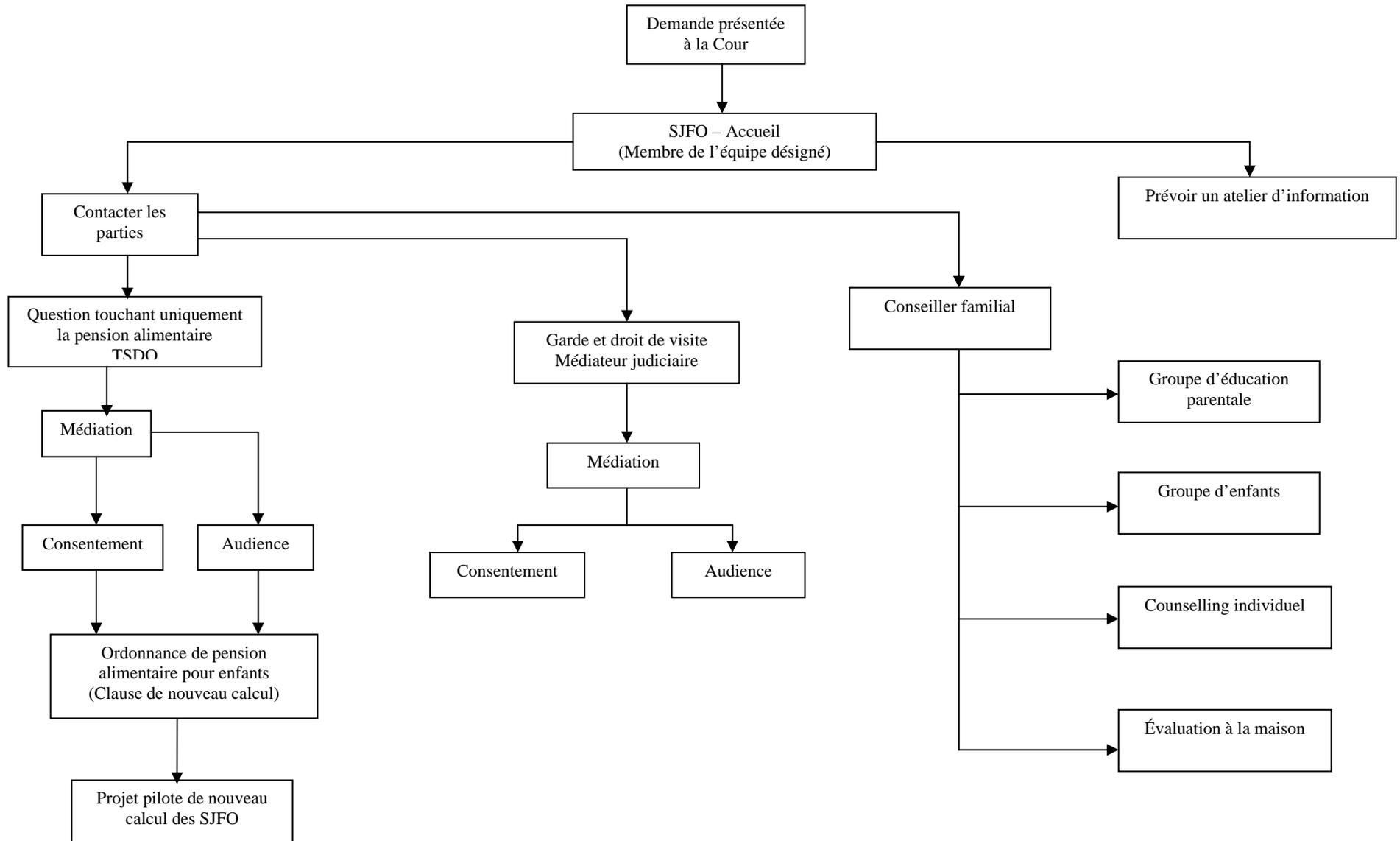
- organigrammes détaillés et descriptions du service dans son ensemble, des services de médiation et de modification des pensions;
- documents et présentations pour séances d'information;
- descriptions détaillées des services de médiation à l'intention des clients;
- compilation de statistiques pertinentes dès le début du programme et ce, de façon exhaustive;
- suivi des progrès;
- précision de la vision, de la mission, des convictions, des buts et des objectifs des SJFO;
- formulation de politiques et de procédures.

Les services comprennent les éléments suivants :

- Accueil — les renvois proviennent de la Cour provinciale et de la Cour suprême de la province. Les entrevues d'accueil sont effectuées par le personnel au téléphone ou en personne, habituellement dans un délai de deux semaines.
- Séances d'information — une séance de trois heures a lieu avec chaque partie qui présente une demande de service. On y donne toute une gamme de services juridiques et personnels (p. ex., développement de l'enfant, répercussions de la séparation et du divorce) et de l'information sur le service.
- Médiation — toute une gamme de possibilités de règlement des différends est offerte aux parties qui font une demande de service, allant de la médiation commune à la médiation dite de la navette. Ces services sont également offerts dans les cas de problèmes concernant la garde et le droit de visite.
- Services concernant les problèmes de pension alimentaire seulement — un travailleur social chargé des demandes d'ordonnances aide les parties à en venir à une entente sur les questions touchant la pension alimentaire.
- Counselling — les services sont offerts par un conseiller aux parents ou aux enfants lorsqu'une demande a été présentée à la cour. Ces services peuvent être offerts séparément ou de pair avec d'autres options.
- Nouveau calcul de la pension alimentaire — les ordonnances du tribunal en ce qui concerne la pension alimentaire sont périodiquement recalculées par le préposé au moyen des données financières à jour transmises par les personnes qui versent la pension alimentaire.

La figure 1 donne une idée du système de prestation des services des SJFO offerts aux clients. Chaque service est décrit en détail ci-après.

Figure 1 Services de justice familiale de l'Ouest



2.6.1 Séance d'information

Lorsque les SJFO entrent en communication avec les clients, par téléphone, en réponse à une demande qui a été déposée, on leur indique à quel moment ils doivent assister à une séance d'information. On leur dit que l'on s'attend à ce qu'ils y assistent (certaines exemptions sont parfois accordées). Cette séance, qui dure habituellement trois heures, porte sur des questions concernant le processus judiciaire, les services offerts par les SJFO et des préoccupations majeures personnelles, liées à la séparation et au divorce, concernant les communications, le rôle parental (y compris celui de beau-parent) et le développement de l'enfant. Les clients du programme des TSDO sont aussi invités à ces séances d'information auxquelles de 10 à 15 personnes se présentent habituellement (les ex-conjoints ne sont pas conviés en même temps). La séance a été conçue et est donnée par le conseiller, le médiateur ou l'avocat et le TSDO. L'objectif est de fournir de l'information pertinente aux participants de sorte qu'ils puissent faire la distinction entre les enjeux juridiques et non juridiques liés à la situation et qu'ils puissent également employer plus efficacement les services juridiques et judiciaires.

2.6.2 Accueil

En ce qui concerne le processus d'accueil, tous les nouveaux renvois proviennent de la Cour. Les SJFO communiquent avec les demandeurs. L'accueil était au départ confié à l'avocate/médiatrice ou aux TSDO jusqu'à ce que le commis à l'administration soit engagé. Bien que cette approche ait permis d'établir un premier contact avec les clients, il fallait consacrer un temps fou à tenter de joindre des participants potentiels. La façon actuelle de procéder consiste à négocier des rendez-vous entre l'avocate/médiatrice et le client en tâchant de tenir compte de l'emploi du temps de ce dernier. Les intéressés sont ensuite contactés, après qu'un avis de demande leur ait été signifié par la Cour. Les entrevues initiales de médiation peuvent avoir lieu en personne ou au téléphone et sont habituellement menées dans un délai de deux semaines après le renvoi aux SJFO.

2.6.3 Médiation

Le programme offre différents types de médiation, à savoir :

- Médiation commune — les deux personnes se rencontrent dans la même salle en présence du médiateur.
- Médiation dite de navette — les deux personnes se rendent aux bureaux des SJFO, mais on les rencontre séparément.
- Médiation au téléphone — médiation à laquelle une personne est présente et l'autre est au téléphone.
- Médiation au téléphone — médiation où les deux personnes sont jointes par téléphone mais pas simultanément.

Le terme « médiation » utilisé pour décrire les services ci-dessus est considéré par les employés du programme eux-mêmes comme inexact, voire trompeur. Il semble y avoir un mélange de processus officiels de médiation et d'approches moins officielles, que l'on pourrait peut-être

désigner de façon plus pertinente à l'aide du terme « conciliation » ou « négociation ». Du point de vue de l'évaluation et de la conception du programme, la terminologie est équivoque en ce sens qu'elle implique une forme particulière de règlement des différends quand, manifestement, une gamme plus vaste de solutions de rechange est utilisée. On voit l'importance de cette distinction lorsque l'on compare l'approche générale des méthodes substitutives de règlement des différends des SJFO à l'approche plus traditionnelle et plus restreinte utilisée au TUF. Les deux approches sont décrites comme étant de la médiation, mais elles englobent une gamme différente d'activités et de perspectives philosophiques.

Le personnel et le comité directeur ont envisagé un service caractérisé par une approche globale de méthodes substitutives de règlement des différends plutôt qu'un modèle de médiation pure (p. ex., séances communes avec les personnes en cause). On a dit souhaiter utiliser une approche souple, inclusive et qui tiendrait compte des considérations géographiques et personnelles. On estimait également que l'utilisation de processus formels excluait plus de gens qu'elle n'en inclurait. Ainsi, plutôt que d'insister sur la médiation commune, perçue comme irréaliste dans certains cas et non nécessaire dans d'autres, le programme a incorporé des éléments de ce qui est décrit dans les modèles de la Nouvelle-Écosse comme de la « conciliation ». Il s'agit d'une approche moins formelle où les processus communs ne sont pas nécessairement utilisés. D'après l'avocate/médiatrice, l'élément principal de cette approche est que toutes les options sont présentées aux clients et que ce sont eux qui choisissent.

Au départ, comme on offrait des choix, on s'est retrouvé avec plus de séances distinctes que de médiation commune. Avec le temps, on a constaté une augmentation importante de la médiation commune, phénomène attribué à une meilleure connaissance du processus dans la collectivité et à une plus grande expérience liée à la prestation du service. Intuitivement, les membres du personnel estimaient que ceux que l'on rencontrait ensemble en arrivaient à conclure et à respecter de meilleures ententes.

Quant aux personnes qui recourent à la médiation, il semble qu'environ 10 % d'entre elles adoptent une approche officielle de médiation commune, que 10 % utilisent les approches commune et individuelle et que les 80 % qui restent ont recours à diverses formes de médiation individuelle. Il s'agit là de simples estimations, car le programme ne recueille pas de statistiques à ce sujet.

Au début du processus, les parties signent un accusé du formulaire de médiation. Ce formulaire explique les éléments suivants : processus, pertinence de la médiation, rôle du médiateur et des parties prenantes, pouvoir de conclure une entente, divulgation, bonne foi, conseils juridiques, revendication et soutien, confidentialité, sous réserve de tous droits, importance d'obtenir des conseils juridiques et fiscaux indépendants lorsqu'on examine les ententes, résolution, fin du processus, recherche. Une fois cette étape franchie, la médiation peut commencer.

Comme il a été décrit antérieurement, le processus de médiation comme tel peut prendre plusieurs formes. La médiation commune peut faire appel à des méthodes généralement reconnues. Ces méthodes comprennent entre autres l'identification et l'exploration de solutions de rechange et la négociation d'une entente officielle. On peut y parvenir à l'aide de séances d'une ou deux heures avec les parties; habituellement, on y consacre au plus huit heures au total (aux SJFO, il n'y a eu aucun cas où l'on a rencontré les parties plus de quatre fois à ce jour). En

ce qui a trait à la médiation individuelle, lorsque les parties travaillent avec le médiateur, le processus peut être semblable à cette approche formelle ou plus informel et axé directement sur les problèmes à régler. Souvent, cela nécessite moins de temps. Environ 80 % des clients interrogés ont dit que la médiation était terminée après une à trois heures de rencontres, alors qu'environ 20 % ont dit que cela avait pris plus de trois heures.

Du début à la fin de la médiation, il faut compter en général de deux semaines à deux mois. Ceux qui règlent leurs problèmes plus rapidement sont décrits comme des clients non représentés par un avocat qui ont une idée claire et précise de leurs intérêts. En ce qui a trait à la médiation, la période la plus longue a été de neuf mois pour en venir à une entente dans un cas où il y avait de sérieuses complications. Il y a eu counselling à mi-chemin, et les deux parties ont eu recours aux services d'un avocat, notamment à l'aide juridique pour l'une d'elles.

Le médiateur s'occupe d'environ 40 à 45 dossiers à la fois et estime que c'est la charge de travail maximale pour offrir un service de qualité, bien adapté aux besoins. Outre la charge de travail directe avec les clients, le titulaire doit s'occuper en grande partie de l'élaboration de la méthode utilisée pour le nouveau calcul et doit participer aux séances d'information et aux exposés présentés à la collectivité.

2.6.4 Counselling

Les services de counselling font partie intégrante de l'approche adoptée par les SJFO. On propose aux clients une brève intervention (au plus huit séances sur une période de quatre mois). Depuis le début, ces services ont été fournis à 141 clients adultes et à 70 enfants. La conseillère a également dû s'occuper de consultations et d'évaluations. Elle est très respectée par toutes les personnes associées au programme, notamment par les clients. On peut accéder aux services de counselling par divers moyens :

- pré-médiation — si on en fait la demande à l'accueil, un renvoi est alors effectué, ce qui peut ou non retarder la médiation ou les autres services, selon le cas;
- durant la médiation — les parties peuvent demander du counselling pour elles-mêmes ou pour leurs enfants, ou c'est le médiateur qui peut diriger les parties ou les enfants à ces services. Là encore, cela peut retarder la médiation;
- post-médiation — les parties ou les enfants peuvent continuer ou entreprendre le counselling après la médiation.

Les services de counselling sont offerts directement aux familles. Il peut s'agir de particuliers, de couples, de familles et de groupes ayant des enfants. La conseillère s'occupe d'environ 40 familles à la fois; elle a indiqué qu'elle ne pourrait être efficace si elle en voyait plus. Les clients bénéficient de huit rencontres en moyenne sur une période de quatre mois, mais cela peut varier beaucoup. Le sondage mené auprès de la clientèle indique que la plupart des clients (58 %) avaient reçu de deux à quatre heures de counselling. Outre la prestation directe de services aux familles, le rôle de counselling porte sur les éléments suivants :

- conception et présentation conjointe des séances d'information;

- consultations avec le médiateur ou le TSDO au sujet du développement de l'enfant, des problèmes psychologiques et des préoccupations dans certaines situations;
- consultations au sujet d'aspects précis des plans d'éducation parentale avec les parents, le médiateur ou le TSDO;
- évaluations à domicile (jusqu'à concurrence de 40 heures pour chaque évaluation) et examens du droit de garde (environ 10 heures par cas) à la demande du tribunal;

Voici des sujets que la conseillère doit souvent aborder :

- deuil et autres problèmes personnels que vit l'une ou l'autre des parties ou les deux;
- préoccupations parentales après la séparation;
- adaptation de l'enfant à la séparation;
- questions concernant le rôle des beaux-parents;
- réunification de parents et d'enfants qui ne se sont pas vus pendant de longues périodes;
- déséquilibres ou abus de pouvoirs — lorsque de tels déséquilibres sont notés dans d'autres services, ils sont soumis à la conseillère.

La conseillère travaille de plus en plus souvent en collaboration avec l'avocate/médiatrice, leurs activités communes se recoupant dans environ 50 % des dossiers. Cela peut comprendre :

- la consultation directe avec l'avocat ou le médiateur;
- la prestation d'information et de rétroaction aux parents lors d'une séance de médiation sur les plans d'éducation parentale;
- l'appui à l'une des parties au cours d'une séance de médiation (particulièrement dans les situations où il y a déséquilibre apparent de pouvoirs);
- l'évaluation des points de vue de l'enfant et la communication de ces points de vue aux parents et à l'avocate/médiatrice.

En outre, les TSDO disent renvoyer environ 10 % des cas à la conseillère pour fins de suivi. Comme le travail qu'effectuent les TSDO est moins axé sur le processus et souvent effectué par téléphone, il y a moins de collaboration active avec la conseillère ou de renvoi à cette dernière.

Les clients des services de counselling profitent d'autres services dans les domaines suivants :

- médiation/TSDO — 79 %;
- accueil — 62,5 %.

2.6.5 Services de pension alimentaire pour enfants

Le programme des travailleurs sociaux chargés des demandes d'ordonnances est en place depuis plusieurs années; il offre de l'aide aux personnes en voie de se séparer pour déterminer le montant de la pension alimentaire pour enfants. Ce programme est le fruit de la collaboration entre les ministères provinciaux de la Justice et des Ressources humaines et de l'Emploi.

Dans le cadre du programme, les travailleurs sociaux chargés des demandes d'ordonnances aident des couples séparés à résoudre des problèmes concernant la pension alimentaire pour enfants en se servant des Lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants. Lors d'une évaluation antérieure du programme des travailleurs sociaux chargés des demandes d'ordonnances effectuée par les consultants, on a constaté que le programme avait des répercussions positives sur le processus de séparation pour les familles et qu'il permettait de réaliser des économies de fonds publics. Le processus est souvent utile pour obtenir une pension alimentaire plus importante pour les parents qui ont la garde des enfants et qui vivent de l'aide sociale⁸. La région de l'Ouest compte deux travailleurs sociaux chargés des demandes d'ordonnances.

Les renvois sont effectués aux SJFO, lorsque le seul problème est la pension alimentaire, et sont ensuite délégués au travailleur social chargé des demandes d'ordonnances. Les renvois qui proviennent des Ressources humaines et de l'Emploi (p. ex., le parent qui a la garde et vit de l'aide sociale doit demander une pension) sont examinés par un autre travailleur social qui ne fait pas partie des SJFO. Le travailleur social chargé des demandes d'ordonnances qui fait partie des SJFO est responsable des éléments suivants :

- tous les renvois qui ne proviennent pas des Ressources humaines et de l'Emploi et qui concernent uniquement la pension alimentaire pour enfants;
- toutes les demandes de modification d'une ordonnance existante;
- toutes les demandes de pension alimentaire présentées à la Cour suprême;
- toutes les demandes de pension alimentaire pour le conjoint;
- certains services de médiation lorsque le médiateur est en conflit dans un dossier;
- coanimation des séances d'information;
- participation aux présentations dans la collectivité.

À certains égards, les services des travailleurs sociaux chargés des demandes d'ordonnances ressemblent à ceux communément appelés services de « conciliation ». La plupart des contacts avec les clients se font par téléphone et consistent à appliquer les Lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants à la situation des clients et à travailler avec eux pour en

⁸ IHRD, *Evaluation of the Support Application Social Worker Program for the Department of Justice*, Terre-Neuve-et-Labrador, 1999.

arriver à une solution. En tout, on ne communique habituellement pas plus de trois fois avec chaque partie et, en général, le problème est réglé en un mois.

Les statistiques du programme indiquent que les travailleurs sociaux chargés des demandes d'ordonnances se sont occupés d'environ 200 dossiers à ce jour. Le travailleur social estime avoir une charge de travail de 30 à 35 dossiers actifs à la fois, ce qui est décrit comme une charge de travail complète.

Le travailleur social collabore étroitement avec d'autres employés du programme et renvoie environ 10 % de ses clients à la conseillère. Il aide le médiateur en cas de conflit, et l'on prévoit qu'il jouera un rôle de médiation de plus en plus grand dans les cas de problèmes concernant le droit de garde et de visite également.

Il semble qu'on en arrive à une entente négociée avec l'aide du travailleur social dans environ la moitié des cas où les clients acceptent d'essayer de régler les problèmes. Le taux de réussite était de 30 % au début du programme; de l'avis de l'employé concerné, cette amélioration est attribuable au fait que les clients sont mieux informés et qu'ils collaborent davantage. Les cas relatifs à la pension alimentaire pour conjoint et ceux impliquant une personne vivant à l'extérieur de la province sont moins susceptibles de se régler aussi bien.

2.6.6 Modification de la pension par voie administrative

Introduction

Les Services de justice familiale de l'Ouest ont mis sur pied, dans le cadre d'un projet pilote, une nouvelle méthode de calcul des ordonnances de pension alimentaire rendues par les tribunaux de la région de Corner Brook, en s'appuyant sur le règlement sur les services de pensions alimentaires pour enfants de l'Ouest. L'information donnée dans la présente section est tirée des entrevues menées avec l'équipe qui a conçu et appliqué le nouveau mode de calcul (deux juges, l'avocate/médiatrice et le commis affecté au nouveau calcul) et de l'examen des données administratives.

But et objectifs

En 1997, le gouvernement fédéral a établi les Lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants qui visaient à offrir un moyen équitable et uniforme de déterminer les paiements au titre de la pension alimentaire. La mise en place de ces lignes directrices a accru la capacité de déterminer les paiements au titre de la pension alimentaire pour enfants nécessaires dans une situation donnée. Cependant, il reste difficile d'établir le montant de la pension alimentaire dans bien des cas. C'est particulièrement vrai à Terre-Neuve, où les emplois sont souvent saisonniers et où de nombreuses personnes sont des travailleurs autonomes ou doivent quitter la province pendant de longues périodes pour travailler. Il s'ensuit donc d'importantes fluctuations de revenus pour les payeurs. Cependant, les montants de la pension alimentaire sont calculés en fonction de la situation financière des parties au moment où l'ordonnance est rendue et, en général, on ne prévoit pas les changements qui peuvent survenir dans la situation du payeur.

Avant l'établissement des services de nouveau calcul, il n'existait aucun mécanisme officiel, sauf une demande de modification de l'ordonnance, pour tenir compte d'un changement dans le

revenu du payeur dans le calcul du montant de la pension alimentaire. Cette situation a notamment donné lieu aux situations suivantes :

- une augmentation des revenus n'était pas accompagnée d'une augmentation de la pension alimentaire pour enfants à charge;
- une diminution des revenus entraînait une diminution des paiements de pension alimentaire pour enfants et des arrérages;
- l'utilisation de l'application officielle du processus de modification pour régler le problème provoquait des différends et de l'hostilité entre les parties;
- en outre, les tribunaux consacraient plus de temps à résoudre les problèmes liés à la modification de la pension.

Le but du nouveau calcul est de créer un processus administratif de rechange pour régler les problèmes de modification de la pension alimentaire pour enfants en se basant sur les changements dans les revenus du payeur, le rôle du tribunal se limitant à approuver les ordonnances ou à traiter les cas litigieux.

Les objectifs du nouveau calcul sont les suivants :

- offrir une approche souple tenant compte du fait que les revenus des payeurs varient considérablement entre le moment où l'ordonnance initiale est rendue et celui où la pension alimentaire pour enfants n'est plus nécessaire;
- s'assurer que les enfants ne soient pas indûment privés de pension alimentaire;
- s'assurer que les payeurs dont le revenu diminue n'accumulent pas d'arrérages simplement à cause d'un changement de leur situation financière;
- faire en sorte qu'il soit moins souvent nécessaire de recourir aux tribunaux pour obtenir une modification de la pension alimentaire, en utilisant les Lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants pour assurer un calcul administratif équitable qui pourrait ensuite, à la condition qu'il n'y ait pas d'opposition, être inclus dans une ordonnance du tribunal;
- réduire le temps que consacrent les tribunaux à cette question et favoriser le recours au tribunal uniquement dans les situations où il peut y avoir des complications ou dans des circonstances particulières;
- améliorer les taux de conformité grâce à un modèle administratif automatique axé sur la coopération.

Développement

Un comité constitué d'un juge de la Cour suprême, d'un juge de la Cour provinciale, du médiateur affecté au projet et d'un commis chargé du nouveau calcul s'est appliqué à concevoir et à mettre en œuvre le nouveau mode de calcul. Certaines consultations ont été menées auprès

du Barreau de la province et d'informateurs choisis. On a obtenu des fonds du ministère de la Justice du Canada pour créer un poste de commis. Au début de 2002, le règlement sur les services de pensions alimentaires pour enfants de l'Ouest (NLR9/02) a été adopté et appliqué à toutes les ordonnances de pension alimentaire pour enfants contenant une clause de nouveau calcul effectué en vertu de la loi sur la famille, que ce soit dans un tribunal de la province ou à la Cour suprême.

Lois habilitantes

Au moment où les Lignes directrices fédérales sur les pensions alimentaires pour enfants sont entrées en vigueur en 1997, le gouvernement fédéral a modifié la *Loi sur le divorce*, pour y inclure l'article 25.1.

Conformément à cet article, le ministre de la Justice peut conclure, au nom du gouvernement fédéral, un accord avec une province autorisant le service provincial des aliments pour enfants désigné à :

- a) aider le tribunal à fixer le montant des aliments pour un enfant;
- b) fixer, à intervalles réguliers, un nouveau montant pour les ordonnances de pension alimentaire au profit d'un enfant en conformité avec les lignes directrices pertinentes et à la lumière de renseignements à jour sur le revenu.

Comme il a été précisé antérieurement, Terre-Neuve-et-Labrador a été la première province à obtenir la désignation nécessaire pour procéder à un nouveau calcul des ordonnances de pension alimentaire pour enfants et à mettre en œuvre les règlements régissant les services afférents.

Mise en œuvre / Description du processus

- a. La plupart des ordonnances de pension alimentaire rendues par les tribunaux de la Cour suprême et de la Cour provinciale de la région de Corner Brook entre juillet et décembre 2001 contenaient une clause ordonnant un nouveau calcul de la pension à compter de juin 2002. Ces ordonnances ont été envoyées aux SJFO où un commis préposé au nouveau calcul a ouvert un dossier pour examen ultérieur.
- b. Le 1^{er} mai 2002, tous les payeurs ont reçu une lettre de rappel des SJFO leur demandant des renseignements concernant l'impôt sur le revenu.
- c. Dès réception de ces données, le commis a procédé au nouveau calcul à l'aide des Lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants, arrondissant le revenu brut à la centaine de dollars près. Il a ensuite vérifié le nombre d'enfants et déterminé le montant de la pension alimentaire à verser.
- d. Dans les cas où il n'a reçu aucune donnée sur l'impôt sur le revenu, le commis a utilisé l'indice des prix à la consommation (IPC) pour procéder au nouveau calcul. Ce montant a été multiplié par le revenu du payeur tel qu'indiqué dans l'ordonnance de la Cour et ajouté au revenu total arrondi à la centaine de dollars près. Là encore, le commis a vérifié le nombre d'enfants et déterminé le montant de la pension alimentaire requise.

- e. Une fois le nouveau calcul terminé, les parties ont été avisées par courrier recommandé du résultat du calcul s'il y avait eu changement (augmentation ou diminution) et par courrier ordinaire s'il n'y avait eu aucun changement (avec copie envoyée au tribunal). Les augmentations et les diminutions découlaient d'un changement du revenu mensuel de plus de 5 \$. Les parties disposaient de 30 jours pour contester la décision.
- f. Si aucune contestation n'était soulevée dans les 30 jours, la Cour rendait une nouvelle ordonnance et l'envoyait aux deux parties, avec copie au service de l'exécution des pensions alimentaires.
- g. S'il y avait contestation, le tribunal fixait une date pour entendre l'affaire.

Problèmes décelés à ce jour

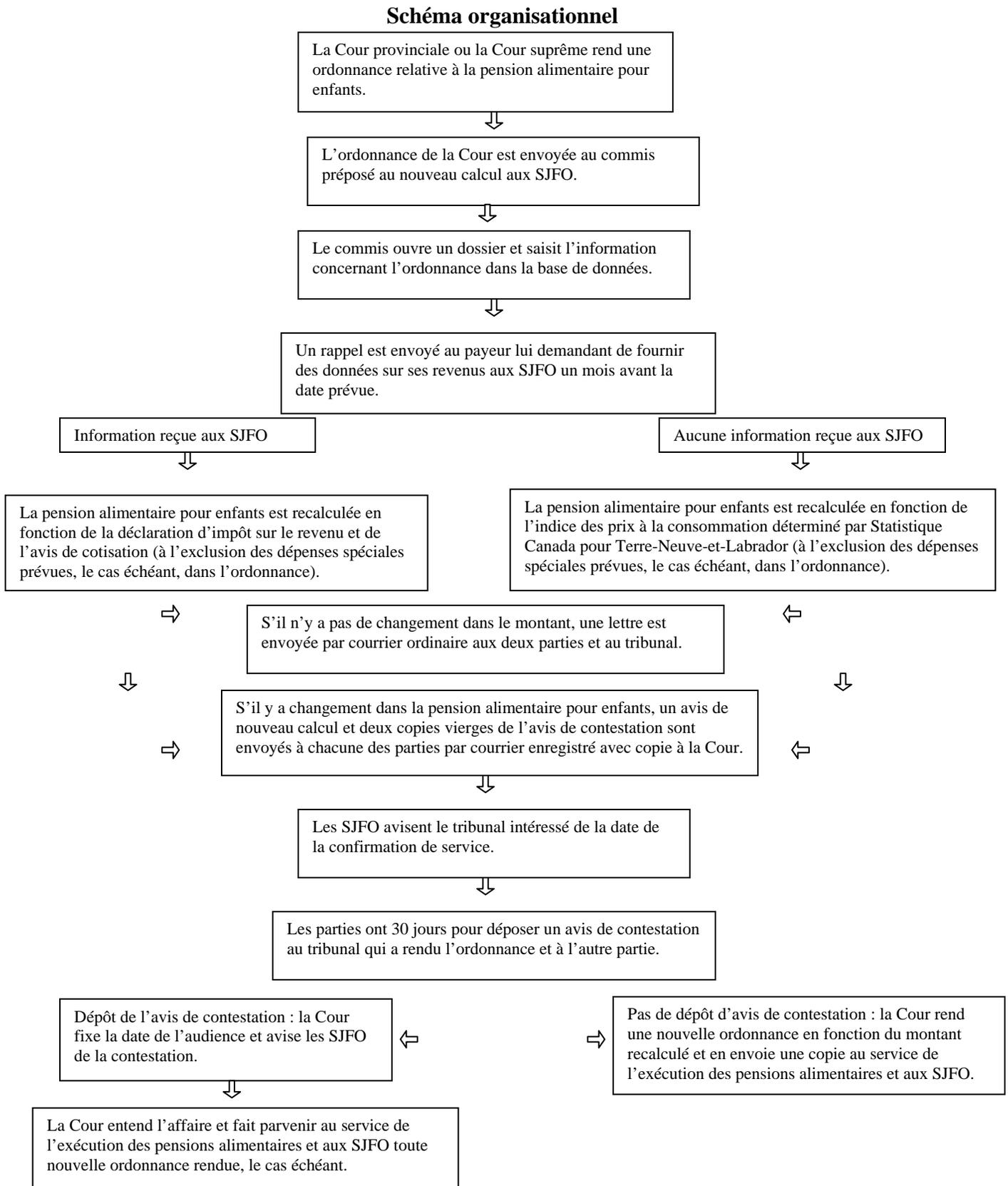
Comme pour toute nouvelle initiative, des problèmes imprévus se posent, dont les suivants :

- difficulté d'obtenir l'adresse exacte des parties (p. ex., avis renvoyés, etc.);
- réconciliation des parties qui n'en ont pas informé le tribunal;
- ordonnance initiale pouvant inclure une entente sur le versement d'une somme forfaitaire dont le nouveau calcul ne tient pas compte;
- ordonnance visant la pension versée par une personne ayant accepté de verser une somme supérieure à celle prévue dans les Lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants et qui, d'après le nouveau calcul, est maintenant inférieure au nouveau montant;
- dossiers comportant des difficultés indues — s'il le dossier ne fait pas l'objet d'une exemption, l'intéressé doit faire la preuve de ces difficultés à chaque nouveau calcul.

Dotation

Le nouveau calcul est effectué par un commis; le titulaire actuel du poste est une personne qui possède beaucoup d'expérience sur le plan administratif. Il travaille en étroite collaboration avec l'avocat des SJFO qu'il peut consulter. Les deux juges qui ont participé à l'élaboration du processus donnent également des conseils et des directives; ces quatre personnes se transmettent des commentaires par courrier électronique au fur et à mesure que des difficultés se posent.

Figure 2 Nouveau calcul des pensions alimentaires



Utilisation / Résultats à ce jour

Au 18 juillet 2002, on comptait 121 cas de nouveaux calculs effectués par l'entremise des SJFO. Voici les principales constatations à ce sujet :

- soixante-quatre pour cent (64 %) des payeurs n'ont pas fourni de données sur l'impôt sur le revenu tel que demandé;
- dans l'ensemble, 54 % des ordonnances n'ont pas fait l'objet de changements, 33 % ont fait l'objet d'une augmentation et 13 % d'une diminution;
- dans les cas où le payeur a fourni des renseignements sur l'impôt sur le revenu, cela a donné lieu dans environ 63 % des cas à une augmentation de la pension alimentaire pour enfants, à une diminution dans 23 % des cas et, dans 14 % des cas, la pension alimentaire est demeurée inchangée;
- parmi ceux qui n'ont pas fourni de renseignements sur l'impôt sur le revenu mais qui ont fourni d'autres renseignements (p. ex., déclaration personnelle ou estimation des revenus), 17 % ont vu la pension alimentaire à verser augmenter, 7 % diminuer (à cause d'une perte de revenu) et dans 76 % des cas, la pension est demeurée inchangée;
- par suite d'un nouveau calcul, l'augmentation moyenne de la pension alimentaire a été de 65,40 \$ par mois (médiane de 33 \$; fourchette de 5 \$ à 460 \$);
- la diminution moyenne de la pension alimentaire résultant d'un nouveau calcul a été de 72,70 \$ par mois (médiane de 44 \$/54 \$; fourchette de 5 \$ à 197 \$);
- environ 10 % des ordonnances ont donné lieu à une augmentation ou à une diminution de 10 \$ ou moins par mois;
- deux contestations ont été déposées : l'une a donné lieu à une augmentation et l'autre à une diminution du montant à verser. (Nota : L'enquête menée après l'examen des données administratives a révélé qu'au moins sept contestations ont été déposées. Une modification a été apportée dans deux cas, et l'on attend une décision dans trois autres cas.)

Tableau 1 Nouveau calcul

Outil utilisé	Aucun changement	Augmentation	Diminution	Total
Indice des prix à la consommation	59 (76 %)	13 (17 %)	6 (7 %)	78 (65 %)
Données de l'impôt sur le revenu	6 (14 %)	27 (63 %)	10 (23 %)	43 (35 %)
Total	65 (54 %)	40 (33 %)	16 (13 %)	121 (100 %)

2.7 UTILISATION DU SERVICE

La section qui suit décrit l'utilisation du service concernant les SJFO du début à la fin de juin 2002.

2.7.1 Dossiers / Renvois

Le tableau 2 indique le nombre total de dossiers dirigés au programme entre le 1^{er} février 2001 et le 30 juin 2002 et l'état de ces dossiers (actifs et inactifs). En tout, 415 dossiers ont été dirigés au programme. D'après les statistiques compilées d'une année sur l'autre, le nombre de renvois est d'environ 300 par année. Les tableaux ci-dessous touchent trois périodes et donnent un aperçu de l'utilisation annuelle du service. Compte tenu de la période au cours de laquelle le programme était en marche, le seul exercice complet se situe entre avril 2001 et mars 2002, ce qui donne une idée de l'utilisation éventuelle du programme sur une base annualisée.

Le lecteur pourra aussi constater que le nombre de renvois de la Cour provinciale et de la Cour suprême est comparable.

Tableau 2 Données sur l'état des dossiers des SJFO

	1 ^{er} fév. 2001 - 31 mars 2001	1 ^{er} avril 2001 - 31 mars 2002	1 ^{er} avril 2002 - 30 juin 2002	Total au 30 juin 2002
Dossiers actifs	3	63	18	84
Dossiers inactifs	44	228	59	331
Total des dossiers à ce jour	47	291	77	415
Dossiers de la Cour suprême	24	140	43	207
Dossiers de la Cour provinciale	23	151	34	208

2.7.2 Services fournis

L'analyse du tableau 3 indique qu'environ 17 % de tous les renvois ne donnent lieu à aucun service, alors que 24 % des demandeurs ne reçoivent que des services d'évaluation. Il se peut que l'on ne donne pas suite aux cas de renvoi ou qu'ils soient éliminés pour diverses raisons, notamment :

- manque d'information concernant les intéressés;
- absence de réponse du client ou de l'avocat;
- participation des avocats et négociations en cours ou achevées;
- problèmes personnels des clients (p. ex., santé mentale, sécurité, violence familiale).

Environ 59 % de tous les clients faisant l'objet d'un renvoi reçoivent une forme quelconque de service de médiation, la plus importante étant la médiation individuelle (79 %).

Tableau 3 Services fournis aux personnes dont le dossier est fermé — SJFO

	1 ^{er} fév. 2001 - 31 mars 2001	1 ^{er} avril 2001 - 31 mars 2002	1 ^{er} avril 2002 - 30 juin 2002	Total au 30 juin 2002
Évaluation seulement	7	58	15	80
Évaluation et médiation individuelle	30	107	18	155
Évaluation et médiation commune	0	11	8	19
Évaluation, médiation individuelle et médiation commune	6	13	2	21
Aucun service offert	1	40	15	56
<i>*Clients qui ont reçu du counselling</i>	38	125	48	211
Total des dossiers fermés	44	229	58	331

* Inclus dans les calculs ci-dessus.

2.7.3 Résultats pour les clients

Comme les tableaux 4 et 5 ci-dessous l'indiquent, dans la plupart des cas où la médiation est terminée (n=149), le processus se traduit par une entente au moins partielle au sujet des problèmes à régler (n=102, 68 %) et une résolution complète par consentement dans la moitié des cas. Cela comprend tous les cas traités par les travailleurs sociaux chargés des demandes d'ordonnances et par l'avocat médiateur. Comme on peut le voir au tableau 4, il existe plusieurs raisons qui expliquent pourquoi certains dossiers demeurent non réglés, la plupart étant des facteurs indépendants de la volonté des responsables du programme.

Tableau 4 Résultats des dossiers réglés — SJFO

	1 ^{er} fév. 2001 - 31 mars 2001	1 ^{er} avril 2001 - 31 mars 2002	1 ^{er} avril 2002 - 30 juin 2002	Total au 30 juin 2002
Ordonnance de consentement	13	58	19	90
Ordonnance de consentement provisoire	0	1	0	1
Ordonnance de consentement partielle	2	6	1	9
Règlement du divorce et des mesures accessoires	3	8	3	14
Retrait de la demande	2	4	1	7
Réconciliation	0	3	0	3
Autre	2	9	1	12
Réglé par consentement avant l'audience	0	1	1	2
Total des dossiers réglés	22	90	26	138

Tableau 5 Résultats des dossiers non réglés — SJFO

	1 ^{er} fév. 2001 - 31 mars 2001	1 ^{er} avril 2001 - 31 mars 2002	1 ^{er} avril 2002 - 30 juin 2002	Total au 30 juin 2002
Échec de la médiation	8	30	9	47
Refus du demandeur de participer au service	2	2	1	5
Refus du répondant de participer au service	0	7	1	8
Obstacles à la prestation du service — transport	0	1	0	1
Obstacles à la prestation du service — soin des enfants	0	0	0	0
Demande d'audience provisoire présentée par une partie à l'extérieur de la province	1	10	1	12
Refus par une partie du montant prescrit	0	1	0	1
Propriété liée à la pension alimentaire	3	1	0	4
Réclamation pour difficulté indue	0	2	0	2
Réclamation pour dépenses spéciales	0	0	0	0
Information financière incomplète — demandeur	1	0	0	1
Information financière incomplète — répondant	1	4	0	5
Problèmes juridiques compliqués	0	3	0	3
Conflit avec le personnel	1	1	0	2
Impossible à joindre — demandeur	0	4	1	5
Impossible à joindre — répondant	2	14	3	19
Problèmes liés à la protection de l'enfance	0	2	1	3
Problèmes de santé mentale	0	2	0	2
Problèmes de sécurité/violence familiale	1	1	0	2
Sursis de la Cour provinciale, question maintenant transférée à la Cour suprême	0	4	1	5
Multiples raisons	0	10	3	13
Autre	2	7	3	12
Total des dossiers non réglés	22	106	24	152

2.7.4 Questions abordées

Environ 48 % (n=198) de tous les renvois effectués aux SJFO touchent à des points liés aux droits de garde et de visite; environ 14 % (n=60) des cas portent uniquement sur cette question. Les cas de pension alimentaire pour enfants ne représentent qu'environ 40 % (n=166) de tous les renvois aux SJFO. Environ 34 % (n=135) de tous les cas portent sur des enjeux touchant les droits de garde et de visite et la pension alimentaire, alors que 16 % (n=66) concernent la pension

alimentaire pour le conjoint. Environ 16 % de tous les cas (n=64) impliquent des personnes en instance de divorce (voir tableau 6).

Tableau 6 Questions juridiques abordées et nombre de dossiers actifs, réglés, non réglés et de dossiers des RHE à la fin de juin 2002 — SJFO

Problèmes d'ordre juridique	Dossiers actifs	Nombre dossiers réglés	Nombre dossiers non réglés	Dossiers RHE	Total
Pension alimentaire uniquement	28	47	60	31	166
Pension pour conjoint uniquement	5	2	14	0	21
Droit de garde et de visite uniquement	16	16	28	0	60
Pension alimentaire pour enfants et pour conjoint	0	4	3	10	17
Pension alimentaire pour enfants et pour conjoint, garde/visite	2	2	9	0	13
Pension alimentaire pour enfants et garde/visite	20	37	15	0	72
Pension alimentaire pour conjoint et garde/visite	0	0	0	0	0
Divorce seulement (à l'exclusion des questions de garde, de visite et de pension alimentaire)	1	7	1	0	9
Pension alimentaire pour enfants et divorce	0	0	0	0	0
Pension alimentaire pour conjoint et divorce	0	0	3	0	3
Garde/visite et divorce	1	1	1	0	3
Pension alimentaire pour enfants et pour conjoint, divorce	0	0	0	0	0
Pension alimentaire pour enfants, garde/visite, divorce	5	19	14	0	38
Pension alimentaire pour conjoint, garde/visite, divorce	0	0	0	0	0
Pension alimentaire pour enfants et pour conjoint, garde/visite, divorce	6	3	3	0	12
Divers dossiers reçus de la Cour, p. ex., propriété	0	0	1	0	1
Total	84	138	152	41	415

2.7.5 Counselling

Le service de counselling tient ses propres statistiques qui sont distinctes du reste du programme. Comme l'indique le tableau 7, mis à part les mois de février et mars 2001 où il peut y avoir eu avalanche de renvois au début, le programme a connu une croissance du nombre de nouveaux dossiers où on a vu des personnes chaque mois (ce nombre est passé d'environ 10 à 17). Comme le counselling n'est pas indiqué au dossier, il est difficile d'estimer le pourcentage du total des renvois aux SJFO dans lesquels le conseiller intervient. En ce qui concerne le nombre de cas qui reçoivent des services (n=303), le counselling est offert dans une proportion de 46 % (n=141) à 70 % (n=211) des cas, en supposant que tous les clients qui reçoivent le service sont de familles différentes. On obtient ce nombre en divisant le nombre de cas par deux, en supposant que les 141 adultes reçoivent du counselling, sauf un, et que l'on rencontre les 70 enfants.

Tableau 7 Statistiques sur le counselling — SJFO

	1 ^{er} fév. 2001 - 31 mars 2001	1 ^{er} avril 2001 - 31 mars 2002	1 ^{er} avril 2002 - 30 juin 2002	Total au 30 juin 2002
Adultes qui ont reçu du counselling	30	88	23	141
Enfants qui ont reçu du counselling	8	37	25	70
Évaluation à la maison	0	1	0	1

2.7.6 Caractéristiques des clients

À plusieurs égards, les clients renvoyés aux SJFO présentent un profil intéressant :

- près de 74 % (n=306) de tous les clients renvoyés aux SJFO ne sont pas représentés par un avocat malgré le fait que tout renvoi aux SJFO soit tributaire du dépôt d'une demande à la Cour;
- parmi les personnes indiquant avoir un avocat, 53 % sont représentées par des avocats de pratique privée (n=105). Les autres 47 % (n=93) sont représentées par des avocats de l'aide juridique;
- environ 63 % des clients faisant l'objet d'un renvoi assistent à la séance d'information;
- environ 8 % des clients faisant l'objet d'un renvoi résident dans la province, mais à l'extérieur de la zone de service des SJFO;
- environ un client sur huit renvoyés aux SJFO réside à l'extérieur de la province.

Tableau 8 Caractéristiques — SJFO

	1 ^{er} fév. 2001 - 31 mars 2001	1 ^{er} avril 2001 - 31 mars 2002	1 ^{er} avril 2002 - 30 juin 2002	Total au 30 juin 2002
Dossiers provenant de Blomidon Place	0	3	0	3
Clients de l'extérieur de la zone du projet	5	48	16	69
Clients de l'extérieur de Terre-Neuve	11	69	18	98
Demandeurs qui ont assisté à la séance d'information	26	124	21	171
Répondants qui ont assisté à la séance d'information	9	61	20	90
Clients représentés par un avocat de pratique privée	0	69	36	105
Clients représentés par un avocat de l'aide juridique	0	64	29	93
Clients non représentés	0	233	73	306
Clients qui « se présentent sur place » pour obtenir de l'information	0	3	20	23

2.8 BUDGET

Le budget total affecté aux SJFO au cours de ces deux années de projet pilote était de 489 460 \$. Les fonds consacrés au projet étaient moindres que les coûts réels sur trois plans :

- le salaire du conseiller était faible comparativement aux salaires généralement offerts pour des postes semblables;
- les coûts indirects ont été assumés par le gouvernement provincial (coordonnateur du projet);
- le salaire du commis administratif a été versé à l'aide des crédits obtenus pour le nouveau calcul.

Certains crédits sont prévus pour le transport et le loyer, mais il n'y a pas de budget officiel pour le perfectionnement professionnel. La formation est donnée grâce à d'autres fonds ou à la réaffectation de fonds existants.

3.0 RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION

Justification / Conception

3.1 Les SJFO découlent de l'initiative de quelques personnes désireuses de répondre aux besoins des familles vivant une séparation ou un divorce. Elles voulaient ainsi remédier à l'absence de solutions de rechange en matière de droit de la famille dans la région et dans la province (ailleurs que dans la région du TUF de St. John's).

Aucune évaluation officielle des besoins n'a été effectuée en ce qui concerne la mise en œuvre des SJFO. Un petit groupe de personnes intéressées réclamait depuis environ deux ans, sans succès, un TUF dans la région de l'Ouest. Selon elles, il y avait un réel besoin de solutions de rechange pour régler les problèmes touchant le droit de la famille et il y avait suffisamment de cas potentiels pour justifier la mise en place d'un tel service. Lorsque des fonds ont été accordés pour créer ce service, le groupe a décidé d'aller de l'avant, avec l'aide du ministère de la Justice de la province. L'administrateur du TUF à St. John's a aussi collaboré au projet.

Des entrevues avec des juges, des avocats, des fonctionnaires et des représentants d'organismes communautaires de la région de l'Ouest confirment qu'avant les SJFO, les parties désireuses de régler des problèmes touchant le droit de la famille n'avaient pratiquement d'autres choix que de recourir à un avocat et au tribunal. Voici certains commentaires formulés à ce sujet :

« Il y a un plus grand nombre de litiges, surtout en ce qui concerne le rôle des parents, à l'extérieur du TUF de St. John's. Les parties se parlent très peu. » Association du Barreau canadien, section de Terre-Neuve

« Avant les SJFO, la situation était frustrante, il était déchirant de voir des enfants en cour — la famille moyenne n'a pas l'argent nécessaire pour se payer les services d'un conseiller ou d'un avocat — le tribunal venait accroître l'animosité entre les parties. » Juge de la Cour provinciale

« Il n'y avait aucun service de médiation, d'information ou de counselling offert au tribunal (avant les SJFO). Il y a de plus en plus de personnes qui se présentent devant le tribunal sans être représentées. » Juge de la Cour suprême

« Avant les SJFO, l'approche était de nature conflictuelle, très néfaste pour les enfants et les familles. » Directeur, santé mentale et toxicomanie, HCS-Ouest

Tous s'entendent pour reconnaître la nécessité d'établir des solutions de rechange aux services actuels de justice familiale offerts dans la province, comme en témoignent les consultations entreprises en 2001 dans toute la province. Juges, avocats, juristes et défenseurs communautaires s'entendent sur ce point, et reconnaissent les conséquences néfastes qu'a sur les familles l'absence de tels services (p. ex., coûts plus élevés, résultats moins concluants, plus de stress pour les parents et leurs enfants).

3.2 Les provinces et les territoires canadiens sont en voie d'élaborer des solutions de rechange aux services de justice familiale. La nature de ces services varie beaucoup d'un bout à l'autre du pays. Le modèle des SJFO est différent en ce qui concerne le personnel (avocats-médiateurs, conseillers), le processus (renvoi d'office), certaines composantes (nouveau calcul par procédure administrative) et la place qu'il occupe au sein d'un organisme communautaire.

Les parties intéressées souhaitent beaucoup, et on note d'importantes activités à cet égard, renforcer le droit de la famille, notamment concevoir des solutions de rechange aux services de justice familiale dans tout le pays. Comme il a été précisé à la section 1.1 du présent rapport, ces solutions de rechange portent surtout sur la prestation de services d'information et de règlement des conflits.

L'examen du répertoire de services gouvernementaux pertinents effectué par le Comité fédéral-provincial-territorial sur le droit de la famille (janvier 2000) a fait ressortir les innovations et les tendances suivantes à l'échelle nationale :

- Médiation — service offert dans toutes les provinces et dans tous les territoires. Il peut s'agir d'un service obligatoire ou volontaire, gratuit ou facturable. Ce service peut couvrir une vaste gamme de sujets (p. ex., droit de garde, droit de visite, pension alimentaire pour enfants et biens matrimoniaux). Il est en général offert dans les tribunaux ou par l'entremise des ministères provinciaux de la Justice.
- Éducation parentale — la plupart des provinces donnent des séances d'information collectives aux parents en instance de divorce. Ces séances sont souvent conçues et animées conjointement par des avocats et des travailleurs sociaux ou des psychologues et servent à diffuser des renseignements sur les enjeux émotionnels et juridiques. Une minorité de provinces et de territoires rendent ces séances obligatoires.

Les SJFO sont distincts des autres programmes de justice familiale offerts au Canada et ce, à plusieurs égards :

- Ils partagent les bureaux d'un organisme communautaire — les personnes interviewées estiment que cette caractéristique est propice à la nature des services offerts. Plusieurs personnes interviewées se sont demandées si les SJFO constituaient un organisme communautaire. Cette question est examinée en détail ailleurs dans le rapport.
- Les renvois aux SJFO sont automatiques, qu'ils émanent de la Cour provinciale ou de la Cour suprême — les personnes interviewées se sont dites en faveur de cette approche et des changements récents apportés aux règles de la cour dans la province qui mettent l'accent sur l'utilisation du renvoi d'office.
- Les médiateurs sont des avocats — cette situation diffère non seulement des autres provinces, mais de l'approche utilisée par le TUF avant les SJFO. On estime que la communauté juridique locale appuiera plus facilement les avocats exerçant ce nouveau rôle que d'autres personnes.

- On y offre un nouveau calcul par procédure administrative pour les questions de pension alimentaire pour enfants. D'autres provinces ou territoires au Canada ont adopté cette approche (p. ex. l'Île-du-Prince-Édouard), mais les SJFO sont les premiers à avoir institué ce service par un texte législatif et à l'avoir mis en œuvre.
- On y offre un service de counselling interne — bien qu'il y ait d'autres programmes dans d'autres régions du pays qui offrent ce service, le statut distinct des SJFO et les liens qu'il entretient avec les services de règlement des différends sont uniques.

3.3 Les SJFO, dans leur forme actuelle, sont bien acceptés dans la région de l'Ouest

Des entrevues menées auprès d'informateurs clés ont confirmé que le modèle des SJFO était conforme aux besoins ressentis dans la région en ce qui a trait aux services de justice familiale. On se dit particulièrement en faveur du recours à la médiation, jumelée à des séances d'information et à du counselling. Presque toutes les personnes interviewées ont fait remarquer que cette combinaison permettait de trouver des solutions positives à tous les problèmes auxquels font face les parties en cas de séparation et de divorce et ce, dans une atmosphère dépourvue de conflits.

Certaines des personnes interviewées ont remis en question la pratique visant à restreindre les SJFO aux personnes ayant présenté une demande à la Cour. Deux avocats notamment estimaient que les particuliers et les familles pourraient bénéficier de ces services avant de présenter une demande. Le comité directeur des SJFO, en établissant cette restriction, estimait qu'il était important de contrôler les paramètres régissant la prestation des services pendant que le programme était à l'étape du projet pilote. Les questions d'admissibilité seront examinées à nouveau ultérieurement.

Mise en œuvre

3.4 Les renvois au programme ne peuvent être effectués que par la Cour provinciale et la Cour suprême. Des séances d'information sont données à la plupart des nouveaux clients des SJFO et elles sont bien accueillies. Les séances d'accueil des clients ont lieu avec les médiateurs. Les clients voient ces services d'un bon œil.

Les gens n'ont accès aux SJFO qu'après avoir présenté une demande officielle soit à la Cour provinciale, soit à la Cour suprême. En fait, les demandes de services de justice familiale sont envoyées par les tribunaux aux SJFO. Certains informateurs, y compris des membres du personnel, se sont interrogés sur cette pratique, car les membres de la collectivité ne peuvent accéder directement aux SJFO. Cependant, les promoteurs du projet font valoir que les limites prévues avaient pour but de fixer des paramètres au cours de la phase de projet pilote et non d'empêcher les membres de la collectivité de recourir aux services ou de rendre, à plus long terme, l'accès aux SJFO entièrement tributaire des renvois des tribunaux. À ce jour, la Cour provinciale et la Cour suprême ont effectué un nombre égal de renvois au programme.

La réaction des clients aux séances d'information est assez positive, comme en témoignent un examen des évaluations remplies par les participants à la fin de chaque séance (compilées mais non résumées) de même que les résultats de l'enquête auprès de la clientèle menée pour les fins

de la présente évaluation. Dans l'enquête, la plupart des participants se sont dits satisfaits des présentations du personnel (96 % ; n=82), de l'approche adoptée (94 % ; n=81) et du résultat (82 % ; n=70). En général, les séances ont été décrites comme informatives, utiles et valables. Il est clair, d'après les commentaires de l'enquête, que de nombreux parents ont grandement profité de l'information sur l'expérience de la séparation pour eux-mêmes et leurs enfants. En outre, ces séances ont fait connaître le personnel aux clients potentiels. Il est intéressant de signaler que même si près du tiers de l'échantillon de l'enquête dit être tenu de participer aux SJFO, cela ne semble pas avoir de répercussions négatives sur leur niveau de satisfaction ou sur leur désir de recommander les services des SJFO à d'autres (90 % ; n=77). Presque tous ces clients non volontaires (98,8 % ; n=85) ont assisté aux séances. Seul un informateur, un avocat de pratique privée, a remis en question les séances d'information « obligatoires » ou forcées, laissant entendre que cela n'était peut-être pas approprié et que certains clients vulnérables pouvaient ne pas être en mesure de bien assimiler cette information. Les membres du personnel ont indiqué qu'ils offraient effectivement des séances individuelles à des clients vulnérables. Un informateur a également recommandé la tenue d'une séance d'information pour les enfants.

Quelques participants ont indiqué que la séance n'était pas pertinente pour eux, surtout ceux qui étaient séparés depuis plusieurs années et qui avaient déposé une demande pratiquement dans le seul but de faire modifier la pension alimentaire, ou ceux qui n'avaient pas de relation actuelle ou prévue avec un enfant pour lequel ils versaient une pension alimentaire. Cette question pourrait aider à expliquer pourquoi le taux de satisfaction à l'égard de l'opportunité du service est plus faible (78 %) que pour d'autres caractéristiques. Selon les SJFO, la séance offre de l'information utile et pratique pour tous les parents et cela justifie l'approche rigoureuse adoptée pour s'assurer qu'ils y participent. En outre, même si on dit aux parents qu'on s'attend à ce qu'ils soient là, il y a des exceptions. On donne parfois de l'information semblable dans le cadre de séances individuelles à des parents qui ont plus de difficultés.

La plupart des personnes interviewées se sont dites très satisfaites des séances d'information et de leurs répercussions sur les clients. D'après les membres du personnel, « l'information, c'est le pouvoir » et les séances expliquent le processus de la séparation d'un point de vue juridique et personnel, ce qui aide de nombreux clients à aborder sagement les problèmes. Certains juges et avocats ont laissé entendre que les clients qui assistaient aux séances étaient mieux informés et moins susceptibles de laisser les problèmes émotifs déteindre sur les questions juridiques.

Les séances initiales d'accueil pour la médiation se font en personne ou au téléphone, et se tiennent habituellement dans un délai de deux semaines après le renvoi aux SJFO. La majorité des clients interviewés estiment que le processus est opportun (68 % ; n=32), que le travail est fait par un employé qualifié (85 % ; n=41), qu'il est équitable et sécuritaire (83 % ; n=40) et qu'il permet d'obtenir un résultat positif (75 % ; n=36). L'avocate/médiatrice a indiqué que le contact personnel comportait certains avantages, surtout en ce qui concerne le droit de garde et de visite, et particulièrement lorsqu'il y a déséquilibre de pouvoirs et violence. Ces cas sont plus difficiles à détecter au téléphone puisqu'il n'y a pas d'indices visuels.

Environ le tiers des clients renvoyés aux SJFO soit ne reçoivent aucun service de médiation, soit reçoivent seulement des services d'accueil. Cette situation peut s'expliquer par plusieurs raisons, notamment :

- refus de l'autre partie de participer (dans environ 3 % des cas);
- incapacité d'entrer en communication avec l'une des parties (6 %);
- participation des avocats et négociations terminées ou en cours (jusqu'à 20 % des cas, environ);
- problèmes personnels des clients (p. ex., santé mentale, bien-être des enfants, sécurité ou violence familiale (1,7 %).

3.5 Les SJFO offrent toute une gamme d'approches et de techniques de rechange pour le règlement des différends sous le titre général de médiation, lesquelles visent à répondre aux besoins et à la situation des familles qui éprouvent des problèmes concernant les droits de garde et de visite. Les informateurs, y compris les clients, sont en général assez positifs au sujet des compétences et de l'approche adoptée par l'avocate/médiatrice et de l'incidence du service sur les familles et sur le système de justice familiale.

On dispose de suffisamment d'information pour étayer l'opinion voulant que les services de médiation aient des effets positifs tant sur les familles que sur le système de justice familiale. À la fin de juin 2002, le programme avait réussi à régler environ 70 % des dossiers pour lesquels on avait tenté la médiation, d'après les données statistiques et les impressions du médiateur. Les résultats de l'enquête auprès des clients confirment cette impression générale. Soixante-dix pour cent (70 %) des clients ont fait état d'un accord partiel ou complet sur les questions soumises à la médiation. Les avocats de l'aide juridique, de même que ceux de pratique privée, ont fait état d'une diminution de la demande de leurs services, phénomène qu'ils ont attribué directement aux services de médiation des SJFO. Les juges et les fonctionnaires du tribunal ont dit avoir noté une diminution du temps que devait consacrer le tribunal à résoudre des conflits touchant la justice familiale et une augmentation des ordonnances sur consentement. Ils ont également observé que les clients étaient mieux préparés lorsque l'affaire était instruite par la Cour, fait particulièrement remarquable dans les cas où les clients n'étaient pas représentés par un avocat. Les personnes interviewées ont indiqué que dans ces cas, les clients semblaient mieux informés au sujet du processus judiciaire et plus en mesure de régler eux-mêmes leurs problèmes.

On dit que la médiatrice applique une approche souple et pratique qui permet d'obtenir des résultats concluants, conformes aux objectifs du programme. Manifestement, les avocats et les juges trouvent qu'elle joue bien son rôle et respectent son jugement et son travail. En ce qui a trait aux ententes conclues avec les clients, à ce jour, aucune n'a été modifiée par les juges interviewés.

La plupart des clients qui ont répondu au sondage et qui ont participé à la médiation étaient satisfaits de l'opportunité du service (73%; n=39), des compétences de la médiatrice (88 %; n=46), de l'équité et de la sûreté de l'approche adoptée (85 %; n=45) et du résultat ou de la résolution du dossier (72 %; n=38). Ces clients étaient plus susceptibles que les autres usagers des SJFO d'indiquer qu'on les avait aidés à régler des problèmes personnels concernant la séparation et le divorce, que le processus avait réduit leurs coûts et que le service se comparait favorablement à d'autres expériences antérieures en matière de règlement de différends.

Les personnes interviewées ont soulevé des questions concernant la façon de traiter les cas de déséquilibre des pouvoirs et de violence au cours de la médiation. Le formulaire d'accueil comprend des questions portant spécifiquement sur les déséquilibres de pouvoirs et la violence. La médiatrice a indiqué que ces questions faisaient en général l'objet d'un suivi, mais que l'on observait une certaine discrétion dans le contexte de la conversation avec les clients. À ce jour, deux clients n'ont pu profiter des services de médiation à cause de problèmes de violence, nombre qui, selon les personnes interviewées dans les organismes communautaires, est moins élevé que ce que l'on aurait pu croire. D'après les membres du personnel, le nombre relativement faible de cas rejetés peut s'expliquer en partie par le fait qu'en ce qui concerne les problèmes de pension alimentaire, les renvois provenant des Ressources humaines et de l'Emploi impliquant un parent ayant la garde des enfants qui profite d'un soutien au revenu ne sont pas traités directement par les SJFO. Une organisation locale de femmes a indiqué que c'était de la part de femmes dans cette situation qu'elle recevait le plus souvent des commentaires et qu'elle avait obtenu peu de rétroaction au sujet des SJFO. Cette personne a également indiqué qu'on en entendrait vraisemblablement parler si, en fait, le programme venait en aide aux victimes de violence par la médiation sans utiliser les bons instruments de détection de la violence. Deux personnes interviewées provenant d'organismes communautaires ont mentionné la nécessité d'établir des protocoles clairs et peut-être de donner une formation ciblée au personnel sur cette question. Les employés du programme ont rencontré les organisations de femmes au début du projet pilote pour discuter de questions de sécurité et de la façon de créer un milieu accueillant pour les femmes. L'enquête menée auprès de la clientèle indique que six clientes (11 %) étaient insatisfaites de l'équité et de la sûreté du processus, mais des données qualitatives indiquent que seulement une femme, qui définissait son partenaire comme étant un alcoolique, estimait que sa sécurité était menacée à certains égards. Dans ce cas, l'insatisfaction était surtout liée au manque d'équité perçue dans le cadre du processus (favoritisme) plutôt qu'à un environnement jugé peu sécuritaire.

Des avocats ont exprimé certaines réserves au sujet du processus de médiation en général. Ils ont insisté pour dire que les conseils juridiques impartiaux ne devraient pas être écartés de la médiation et que les parties devraient être fortement encouragées à demander des conseils juridiques avant de s'engager dans ce processus. Les membres du personnel ont fait remarquer que c'était ce qu'ils faisaient.

Des personnes interviewées (entre autres les avocats de l'aide juridique et certains juges) ont recommandé que la médiation soit étendue aux biens matrimoniaux. Cette approche exhaustive en matière de médiation est perçue par certains comme particulièrement utile compte tenu du fait que la médiatrice est avocate. Certains ont laissé entendre que le rôle du programme devrait comprendre la médiation liée à la possession exclusive du domicile conjugal de façon provisoire, étant donné les répercussions sur la pension alimentaire dans bien des cas. (Actuellement, les options pour les familles se limitent à des moyens juridiques plus formels.) Cependant, d'autres estiment qu'il est prématuré d'élargir le rôle de la médiation de cette façon et que cela pourrait mettre en péril les liens qui sont en train de se tisser entre les SJFO et les avocats du secteur privé. Certains informateurs estiment que les avocats s'opposeraient probablement à l'expansion du rôle de la médiatrice. À noter que les questions concernant les domaines de pratique élargis n'ont pas été soumises aux personnes interviewées et que les commentaires énoncés ci-dessus sont spontanés. Pour sa part, le personnel du programme n'a pas indiqué qu'il souhaitait que la médiation devienne un service exhaustif.

3.6 Les services de counselling font partie intégrante de l'approche des SJFO et sont très bien vus par la plupart des informateurs, y compris les clients.

Les clients des services de counselling qui ont été interviewés se sont dits très satisfaits des services reçus de la conseillère. À l'instar d'autres participants au sondage, ils ont accordé en général une note élevée au service, avec des différences intéressantes cependant :

- ils avaient plus tendance à dire que les SJFO facilitaient les renvois vers d'autres services;
- ils avaient plus tendance à dire que le fait d'utiliser les SJFO réduisait leurs coûts;
- ils avaient plus tendance à dire qu'on les avait aidés à régler des problèmes personnels entourant la séparation et le divorce;
- ils avaient plus tendance à comparer favorablement les SJFO à d'autres processus juridiques (en très petit nombre toutefois).

Les personnes interviewées pour le présent rapport considèrent manifestement le counselling comme un service de première nécessité aux SJFO. Elles ont insisté sur la nécessité pour les familles vivant une situation de séparation et de divorce de disposer de services de counselling accessibles et souples. Une avocate de pratique privée à Corner Brook a indiqué que lorsqu'elle dirigeait des clients aux services de médiation, elle les envoyait également au counselling. Quant à la possibilité d'utiliser d'autres ressources de la collectivité, la directrice des services de santé mentale communautaires dans la région évalue à trois à six mois l'attente pour obtenir des services de counselling. En outre, les fournisseurs de services que l'on peut consulter (seulement deux dans la région de Corner Brook), bien que disposant d'une formation professionnelle, n'ont pas une formation spécialisée sur des questions touchant la séparation et le divorce. Elle a également précisé qu'avant les SJFO, il y avait un « trou énorme » dans les services offerts, surtout pour ceux qui ne pouvaient s'offrir de counselling privé.

Le personnel croit fermement que les services de counselling complètent le processus de règlement des différends et qu'ils ont des répercussions positives pour les clients, en ce qui concerne le rôle parental en général, les programmes internes (comme la médiation) et la comparution devant les tribunaux. De nombreux informateurs estiment que le service de counselling devrait être élargi pour que tous les clients qui en ont besoin, surtout les enfants, aient accès à ce soutien vital.

3.7 La plupart des informateurs ont des commentaires positifs à faire au sujet des services fournis par le TSDO ainsi que sur les compétences et l'expérience du titulaire. Les participants au sondage n'ont pas été interrogés au sujet de ce service, car il a été évalué récemment.

La réaction des clients au rôle du TSDO est moins claire que pour les autres secteurs du programme. Au moment de préparer le sondage, les consultants étaient d'avis qu'il était moins nécessaire de recueillir des données sur le rôle du TSDO car ce programme avait été évalué récemment. Ils ont donc demandé que ces cas soient sous-représentés dans l'échantillon. Puisque la majorité des personnes ayant reçu des services de médiation ont indiqué avoir reçu ces

services en personne, il est probable que peu de celles qui ont été interviewées aient reçu de l'aide uniquement au sujet de questions touchant les pensions alimentaires, la plupart de ces questions ayant été réglées au téléphone. Quoi qu'il en soit, dans la mesure où les participants au sondage représentent effectivement des clients du TSDO, la réaction au service, en ce qui concerne l'opportunité, les compétences du personnel et les résultats, peut être considérée comme positive.

3.8 Le nouveau calcul des pensions par procédure administrative est considéré comme une option innovatrice, efficace et souple pour tenir compte des changements dans la situation du payeur en ce qui a trait aux pensions alimentaires pour enfants. La satisfaction de la clientèle à l'égard du processus et du résultat du nouveau calcul est bon signe pour son utilisation ultérieure.

Le sondage auprès de la clientèle fait état d'une attitude positive à l'égard du nouveau calcul par procédure administrative. Voici certaines constatations :

- La plupart des clients étaient satisfaits du résultat du nouveau calcul (71 %; n=49), 16 % indiquant ne pas l'être. Dans certains cas, l'insatisfaction découlait du fait que les bénéficiaires de l'aide sociale voyaient leurs prestations réduites.
- La plupart des clients (58 %; n=40) s'attendaient au résultat du nouveau calcul; un petit nombre (19 %; n=13) ont dit que le résultat n'était pas conforme à ce qu'ils espéraient.
- La plupart des clients ont indiqué que le nouveau calcul était un moyen équitable de déterminer la pension alimentaire pour enfants (86 %; n=60); un moins grand nombre le trouvait injuste (10 %; n=7).
- Parmi les personnes sondées qui avaient vu leur pension modifiée et qui avaient également utilisé le nouveau calcul (22 %; n=15), plus de la moitié ont indiqué que le nouveau calcul était un processus plus efficace (53 %; n=8). Un petit nombre (13 %; n=2) ont dit que le nouveau calcul effectué par le tribunal était préférable.
- La plupart des clients (88 %; n=60) estimaient que le nouveau calcul n'avait pas eu d'effet négatif sur leurs relations avec l'autre partie. Seuls quelques-uns (7 %; n= 5) estimaient qu'il y avait eu impact négatif. Cette constatation est importante en ce sens que plusieurs informateurs avaient déjà dit craindre que le nouveau calcul ne vienne rouvrir de vieilles blessures. Ces résultats indiquent que, même si cela peut avoir été le cas, c'est un pont qui ne préoccupe qu'un petit nombre de personnes.

Les résultats du sondage, bien qu'encourageants, doivent être considérés avec un certain scepticisme. L'échantillon, même s'il représente près de 30 % de ceux qui ont été visés par un nouveau calcul, était relativement petit (n=72). Il était aussi surtout composé de femmes, un plus grand nombre d'entre elles touchant une pension plutôt que d'en verser une. Pour avoir une description plus détaillée du sondage et de ses conclusions, voir le rapport sur le sondage dans les annexes.

Les personnes interviewées au cours de la présente étude qui étaient au courant du nouveau calcul se sont dites en faveur du concept. En général, les avocats interviewés ne connaissaient pas bien le nouveau calcul, ce qui peut signifier qu'une certaine formation est nécessaire. La raison pour laquelle on a écarté ces situations du tribunal était en général perçue comme positive, dans la mesure où l'on conservait la possibilité d'étudier les dossiers de personnes ayant des besoins spéciaux ou éprouvant des difficultés particulières.

Voici certains commentaires précis d'informateurs clés au sujet du nouveau calcul :

Un juge de la cour provinciale :

- On peut mieux tenir compte des circonstances particulières, comme c'est le cas actuellement à l'Île-du-Prince-Édouard. La planification était insuffisante en ce qui a trait aux dossiers des personnes éprouvant des contraintes excessives.
- Il faut aborder la question des payeurs qui ne fournissent pas de données fiscales, les résultats indiquant une bien plus grande probabilité d'augmentation pour les bénéficiaires lorsque les données fiscales sont disponibles.
- Il est trop tôt pour dire quelles seront les effets sur le temps consacré à cette question par le tribunal, mais logiquement, il devrait diminuer au fur et à mesure que diminuent les ordonnances de modification de la pension.
- Il est possible de simplifier le processus, d'éliminer la nécessité de se présenter de nouveau devant le tribunal.
- Il faut revoir la politique d'exécution des ordonnances interprovinciales dans la région où habite le payeur qui fait en sorte que les SJFO ne sont plus responsables de son dossier lorsque le payeur déménage.

Un juge de la cour suprême :

- Les modifications apportées aux règles de la cour, en vigueur depuis avril 2003, devraient aider à obtenir des données fiscales plus facilement.
- Le nouveau calcul atténue la tension et la charge émotive entre les parties, fait diminuer les coûts et est plus adapté aux besoins des enfants.
- Il y a moins de demandes de modifications.
- Le nouveau calcul sera probablement adopté à l'échelle de la province.
- Plusieurs autres provinces effectuent de nouveaux calculs — Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard, Manitoba, Québec et Colombie-Britannique.
- Il faut trouver des moyens plus convaincants que le recours à l'indice des prix à la consommation pour amener les payeurs à fournir des données fiscales.

Les consultants ont interviewé une avocate du gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard chargée d'élaborer un modèle de nouveau calcul pour la province et qui a étudié l'approche utilisée par les SJFO. Le programme de l'Île-du-Prince-Édouard reposera en grande partie sur le modèle des SJFO, mais il n'est pas encore en marche. Ses commentaires sur l'orientation adoptée sont les suivants :

- Le programme de l'Île-du-Prince-Édouard sera administré directement par le gouvernement.
- On appliquera une mesure pour inciter les payeurs à fournir des données fiscales, car le taux utilisé pour calculer la pension dans le cas des payeurs qui n'auront pas fourni de données fiscales sera plus élevé que l'indice des prix à la consommation qu'utilisent les SJFO.
- Les ordonnances ne seront pas renvoyées au tribunal une fois les nouveaux calculs effectués à moins qu'une contestation n'ait été déposée.
- Certaines ordonnances spéciales seront exclues et une formule sera mise au point pour les catégories de dépenses spéciales.
- Le service sera offert aux parties qui ont conclu des ententes de séparation de même qu'à celles qui présentent une demande à la cour.
- Le montant minimum pour déclencher le nouveau calcul sera de 1 \$, comparativement à 5 \$ dans les SJFO.
- Les nouveaux calculs seront revus à chaque date d'anniversaire plutôt qu'à une date commune, pour éviter de créer des engorgements.

L'interaction entre le nouveau calcul de la pension par procédure administrative et l'exécution des pensions alimentaires est importante. Le directeur de l'Exécution des pensions alimentaires de Terre-Neuve-et-Labrador s'est dit en général d'accord avec le concept du nouveau calcul, mais a fait les remarques suivantes :

- Le processus actuel semble favoriser le payeur car il n'y a aucune pénalité pour ceux qui ne fournissent pas de données concernant l'impôt sur le revenu.
- Près de la moitié des personnes qui fournissent de l'information, même si ce n'est qu'une minorité qui le fait, ont vu une diminution de la pension qu'elles avaient à payer. C'est peut-être une indication que les gens qui devraient payer davantage ne fournissent pas d'information.
- Trois cent quarante-huit ordonnances ont été envoyées à l'Exécution des pensions alimentaires pour fins d'ajustement et d'exécution, ce qui a accru la charge de travail et pesé lourd sur les ressources existantes.
- Les ordonnances devraient peut-être toutes être indexées, le payeur ayant alors la responsabilité de soumettre la question au tribunal. Il pourrait également être nécessaire de recourir à certaines pénalités pour ceux qui ne fournissent pas de données.

- Il y a eu certains problèmes quant à la façon d'interrompre le nouveau calcul advenant la réconciliation ou d'autres circonstances, mais ils sont en voie d'être réglés.

Structure organisationnelle

3.9 Le comité directeur des SJFO exerce un leadership vigoureux à l'égard du programme. L'utilisation d'une organisation communautaire pour offrir le service constitue une approche unique à la prestation de services de justice familiale. Il n'est pas sûr qu'elle soit applicable dans d'autres régions. Un des informateurs a décrit le modèle comme étant « lié au tribunal ».

On se demande dans quelle mesure les SJFO fonctionnent comme une organisation communautaire. Comme il a été signalé antérieurement, ils n'acceptent que les renvois des tribunaux locaux, les renvois obligatoires ou imposés. Ils sont étroitement liés aux juges intéressés. Un cadre supérieur du ministère de la Justice a fait remarquer que les SJFO offraient des services « liés au tribunal ». La nature et l'étendue optimale des relations entre les SJFO et les tribunaux sont des questions importantes. Le personnel s'est dit mal à l'aise devant le fait qu'il n'existe pas de loi habilitante ou de règles de procédure pour orienter son travail, ce qui engendre un climat d'insécurité. (Nota : Des règles de procédure ont été adoptées en avril 2003 pour préciser le rôle des SJFO et le renvoi automatique par les tribunaux.)

On a demandé aux personnes interviewées dans quelle mesure l'approche des SJFO pourrait être utilisée dans d'autres régions. La plupart des informateurs appuient fortement les efforts déployés par la Community Mental Health Initiative (CMHI) pour favoriser le développement des SJFO à la phase du projet pilote, mais le soutien général pour les modèles communautaires qui assurent la prestation de services de justice familiale est moins évident. Des informateurs se demandent s'il est possible d'implanter des services de type communautaire de qualité à l'échelle de la province en ce moment. Il faut préciser qu'aucune de ces questions n'a été soulevée au sujet des SJFO eux-mêmes. De fait, certains estimaient que le succès des SJFO pouvait amener les décideurs à conclure, à tort, que l'on trouvait dans la communauté la capacité et l'expérience nécessaires pour assumer la responsabilité de tels services dans toutes les régions. Plusieurs informateurs doutaient que l'expérience des SJFO puisse être répétée avec succès dans d'autres régions, croyant qu'il s'agissait plutôt d'une situation unique difficilement applicable ailleurs. Pour leur part, les membres du personnel ne sont pas d'accord avec ce point de vue et croient que le succès des SJFO est la preuve évidente du caractère positif d'une approche communautaire.

3.10 Le modèle de dotation des SJFO inclut un avocat/médiateur, un conseiller, un travailleur social chargé des demandes de pensions alimentaires et un commis affecté au nouveau calcul par procédure administrative. Ce groupe travaille de façon efficace dans une structure non hiérarchique.

Le personnel des SJFO n'est pas régi par une structure de gestion traditionnelle et travaille en équipe. Les rôles sont assez distincts et les employés fonctionnent de façon autonome. Le coordonnateur administratif de la CMHI est le lien entre le personnel et le comité directeur et s'occupe des questions administratives.

Plusieurs informateurs, et même des membres du personnel, ont fait état des bonnes relations de travail au sein du personnel. En général, le personnel travaille de façon indépendante et collabore au besoin. La plupart des informateurs semblent attribuer l'esprit de collaboration qui règne dans les SJFO aux personnes en place, plutôt qu'à la structure organisationnelle. Pour leur part, les membres du personnel soutiennent que les relations de travail constituent une caractéristique de base des SJFO.

En général, les informateurs appuient le modèle de dotation. La plupart estiment qu'une approche multidisciplinaire faisant appel à des avocats, des travailleurs sociaux et des psychologues appuyés par une préposée à l'administration, est importante pour le succès du programme. Voici quelques idées soumises par certains informateurs :

- Il ne faudrait pas restreindre le rôle de médiateur aux avocats mais permettre aussi aux clients d'avoir accès, peut-être par l'entremise de l'aide juridique, à des conseils et à des opinions juridiques.
- Il faudrait accroître le rôle de counselling.
- Il faudrait impliquer davantage les TSDO dans des rôles plus larges de médiation.

Résultats

3.11 Le projet semble être utilisé au maximum dans la région de l'Ouest. La dotation est décrite comme adéquate par rapport au service actuel exigé, mais il ne semble pas y avoir de capacité excédentaire.

D'après les statistiques du programme décrites plus avant dans le présent rapport, la charge de travail est régulière et soutenue pour le personnel actuel des SJFO. La mesure de la charge du travail est compliquée et aucun processus officiel n'a été mis en place à cet égard. Cependant, l'information pertinente a été saisie et voici certains indicateurs clés de la charge de travail :

- La médiatrice doit traiter environ 40 à 45 dossiers à la fois, tous générant du travail au chapitre de l'accueil et des services d'information, en plus des séances de médiation et des fonctions administratives connexes (p. ex., rédaction d'ententes, consultations auprès des avocats et du personnel du tribunal).
- La conseillère traite environ 40 dossiers à la fois, ce qui, à nouveau, entraîne certaines tâches administratives (p. ex., les enregistrements). La conseillère joue aussi un rôle clé dans la conception et la présentation des séances d'information, la consultation avec les collègues et enfin, les évaluations à domicile.
- Le travailleur social chargé des demandes de pensions traite environ 30 à 45 dossiers à la fois — une lourde tâche lorsqu'il s'agit de régler des problèmes en temps opportun. Depuis peu, en plus des questions liées aux pensions alimentaires pour enfants, cette personne assume une certaine responsabilité en matière de médiation pour les questions de droit de garde et de visite, ce qui demande plus de temps pour chaque dossier.

Si le projet doit continuer, voici certains facteurs dont on devra examiner la portée sur la charge de travail du personnel :

- Tous les membres du personnel verront probablement leur charge de travail augmenter si le programme est ouvert aux demandes du grand public.
- Étendre les services de médiation à Stephenville pourrait accroître la charge de travail des autres membres du personnel au bureau de Corner Brook qui devraient offrir du soutien à la médiatrice.
- L'expansion des services à la région toute entière ajouterait à la charge de travail; il serait difficile de donner un service adéquat en raison de l'obligation de voyager (l'utilisation de la technologie à distance pourrait améliorer les choses dans ce cas).
- Comme plus de dossiers font l'objet d'un nouveau calcul, la charge de travail du préposé au nouveau calcul des pensions par procédure administrative augmentera, lui laissant moins de temps pour donner du soutien administratif à d'autres membres du personnel.
- La charge de travail de la médiatrice pour chaque dossier pourrait augmenter si la tendance se maintient, c'est-à-dire si de plus en plus de personnes choisissent la médiation commune, laquelle prend plus de temps.
- Comme le poste de TSDO suppose une plus grande responsabilité pour ce qui est de la médiation dans les dossiers de droit de garde et de visite, la charge de travail de cette personne augmentera probablement (bien que cela permette également une certaine gestion de la charge de travail entre le titulaire de ce poste et la médiatrice).
- Il pourrait y avoir des problèmes concernant la charge de travail du responsable du counselling s'il y a augmentation des évaluations à domicile ou des examens de dossiers de garde effectués par le titulaire du poste.

3.12 En général, les clients des SJFO qui ont été interviewés sont satisfaits des services reçus et des résultats obtenus, et disent en avoir tiré d'importants avantages pour eux et leurs familles.

Comme il a été précisé dans les sections précédentes, une majorité de clients interviewés se sont dits satisfaits de l'accueil, des séances d'information, de la médiation et du counselling offerts par les SJFO. Les principales constatations sont mentionnées ci-dessous.

Satisfaction générale

Dans l'ensemble, les clients sont très satisfaits des services. Voici certaines constatations particulières :

- Opportunité — 80 % (n=60) des clients se sont dits satisfaits de l'opportunité des services dans leur ensemble; 5 % (n=4) se sont dits insatisfaits. Parmi ces derniers, certains ont dit qu'ils n'avaient toujours pas obtenu de résultats (p. ex. en ce qui concerne la pension alimentaire pour enfants).

- Compétence du personnel — 93 % (n=70) des clients se sont dits satisfaits de la compétence générale du personnel.
- Équité et sûreté — 88 % (n=66) des clients étaient satisfaits de l'équité et de l'approche adoptée par le personnel.
- Résultats — 75 % (n=56) des clients étaient satisfaits des résultats des services dans leur ensemble.
- Obstacles — seulement 7 % des clients ont dit avoir affronté des obstacles concernant l'accès aux services, principalement au plan du gardiennage des enfants et du transport.

En général, les constatations sont positives en ce qui a trait aux répercussions des services sur les clients ayant participé au sondage. Voici certaines des principales constatations :

- Connaissances — 80 % (n=68) des clients ont dit avoir une meilleure connaissance du processus et des options juridiques. Même si certains clients avaient déjà une certaine connaissance du processus, d'autres estimaient que les SJFO avaient été très utiles pour les aider à mieux comprendre les options.
- Facilitation — 74 % (n=64) des clients ont indiqué que le programme favorisait la médiation au lieu du règlement du tribunal. Certains ont dit qu'ils avaient dû s'adresser au tribunal de toute façon, alors que d'autres ont indiqué qu'on leur avait proposé la médiation.
- Rôle parental — 73 % (n=63) des clients ont indiqué que le programme avait amélioré leurs compétences en tant que parent. La composante counselling a été mise en relief par les participants à cet égard. L'analyse des sous-groupes a montré que les participants les plus âgés (35 ans et plus) étaient moins enclins que les plus jeunes à dire que les SJFO les avaient aidés dans leur rôle de parent et que les participants séparés depuis plus d'un an étaient moins enclins à dire que les SJFO leur avaient facilité la tâche en ce qui a trait à l'éducation des enfants.
- Coûts — 47,7 % (n=41) des clients ont indiqué que le programme avait réduit leurs frais judiciaires. Pour ceux dont les coûts n'ont pas été réduits, deux raisons principales ont été données : ils avaient quand même dû se présenter au tribunal, ou ils recevaient une aide juridique et ne payaient pas pour les services ni dans un cas ni dans l'autre. L'analyse des sous-groupes montre que les mères chefs de famille monoparentale étaient moins portées que les autres participants à indiquer que le programme avait réduit leurs coûts, et que les participants qui se sont décrits comme des clients non volontaires étaient plus portés à dire que les SJFO avaient réduit leurs coûts.
- Questions personnelles — 52 % (n=45) des clients ont dit qu'on les avait aidés à régler les questions liées à la séparation ou au divorce. Pour ceux qui estimaient avoir effectivement reçu de l'aide, les principaux commentaires concernaient l'information et le rôle parental. Environ la moitié de ceux qui estimaient ne pas avoir reçu d'aide pour régler des problèmes liés à la séparation ou au divorce ont indiqué que leur situation ne justifiait pas une telle aide (p. ex., certains étaient séparés depuis plusieurs années et il n'y avait aucun problème

personnel à régler). D'autres avaient diverses préoccupations. L'analyse des sous-groupes a indiqué que les mères ayant seules la garde de l'enfant étaient moins susceptibles que les autres de dire que les SJFO les avaient aidées à régler leurs problèmes personnels, et que les participants séparés depuis moins d'un an étaient plus susceptibles que ceux qui étaient séparés depuis plus longtemps de dire que les SJFO les avaient aidés à régler des problèmes personnels.

- Comparaisons avec la cour — parmi ceux qui ont utilisé d'autres services de justice familiale (p. ex., tribunal), 50 % (n=11) ont dit que les SJFO constituaient une expérience plus positive, alors que 18 % (n=4) ont dit que c'était pire. Pour ceux qui ont vécu une expérience favorable avec les SJFO, les principales différences notées incluaient le fait de ne pas avoir eu à recourir au tribunal, l'attitude, l'approche et une meilleure diffusion de l'information. Ceux qui étaient en faveur de l'intervention du tribunal ont fait état de problèmes de processus (décrit par une personne comme inéquitable et par une autre comme n'ayant pas fourni l'aide dont elle avait besoin) et de résultat (une personne a dit que c'était pire avec les SJFO, une autre a dit que son ex-conjoint ne collaborait pas et que les SJFO ne pouvaient pas l'amener à le faire).
- Utiliserait à nouveau les SJFO — 91 % (n=78) des répondants ont indiqué qu'ils utiliseraient à nouveau les SJFO si nécessaire. Entre autres raisons invoquées, on a dit que les SJFO étaient préférables au tribunal, que leur personnel était utile et compréhensif, qu'ils permettaient aux clients d'économiser de l'argent et offraient aussi des services de counselling. Pour les quelques personnes qui disaient ne pas vouloir recourir à nouveau à ces services, on a dit que les SJFO n'avaient pas de pouvoir, qu'on leur avait donné de l'information inexacte et que le processus avait empiré les relations parents-enfants.
- Recommanderait le service à d'autres — 90 % (n=77) des clients ont indiqué qu'ils recommanderaient ces services à d'autres. Les principales raisons invoquées étaient : obtention d'information très utile; personnel efficace et compréhensif; mieux que d'avoir à recourir au tribunal; accès à des séances d'information utiles; économies de temps et d'argent; aide à mieux comprendre ce que vivent les enfants. Les quelques personnes qui disaient ne pas vouloir recommander le service invoquaient son inefficacité (n=4). Une personne s'était sentie obligée de recourir aux SJFO et n'avait pas aimé les résultats.

Une conclusion intéressante s'est dégagée lorsqu'on a demandé aux clients de comparer leur capacité de régler les problèmes avec leur conjoint à la séparation et au moment du sondage. Soixante-dix-neuf pour cent (n=66) des clients ont dit qu'au moment de leur séparation, ils avaient une capacité très faible ou faible de résoudre les problèmes avec leur ex-conjoint, alors que 13 % (n=11) ont dit avoir une bonne ou une très bonne capacité de le faire. Au moment du sondage, 38 % (n=33) des clients décrivaient leur capacité à résoudre les problèmes avec l'ex-conjoint comme faible ou très faible et 36 % (n=31), comme bonne ou très bonne, ce qui constitue une amélioration importante.

Les participants étaient également invités à proposer des améliorations concernant certains aspects du service. Voici certaines des principales suggestions :

- offrir plus de services de counselling;

- améliorer le processus de sélection pour répartir les groupes selon les besoins;
- mieux faire connaître les services;
- traiter les dossiers différemment (p. ex., garder le contact, traiter les dossiers comme s'il étaient uniques, ne pas prendre parti);
- raccourcir les séances d'information.

Tous les résultats du sondage sont présentés dans les annexes.

3.13 Il est fait état de quelques cas d'économies importantes, directement attribuables aux SJFO, en ce qui concerne le temps consacré par le tribunal aux problèmes de justice familiale. Les clients semblent mieux informés et mieux centrés sur les questions juridiques lorsqu'ils se présentent en cour. L'aide juridique signale une réduction de la charge de travail attribuable aux SJFO.

On note des signes encourageants des répercussions attendues des SJFO sur le temps consacré par le tribunal et sur la charge de travail des avocats de l'aide juridique. Bien qu'aucune statistique ne soit compilée sur le temps consacré par le tribunal aux questions de justice familiale, les fonctionnaires de la Cour suprême font état d'une réduction de 30 % à 40 % à cet égard, de même qu'une diminution du temps requis pour qu'une affaire soit instruite par le tribunal. On attribue ces changements directement aux SJFO. Des fonctionnaires signalent également que les avocats sont satisfaits du processus et se disent déçus lorsque les dossiers ne proviennent pas de la région géographique desservie par le programme. Un juge de la Cour provinciale a estimé que par suite de l'implantation des SJFO, le temps consacré par le tribunal aux problèmes de droit de garde et de visite pourrait être réduit de 75 % et d'environ 50 % dans les cas de pension alimentaire. Cette économie de temps permet au tribunal d'instruire un plus grand nombre d'affaires sans accumuler d'arriéré important. Tous les juges intéressés ont dit que les participants étaient en général mieux informés et plus précis lorsqu'ils comparaissaient devant le tribunal, ce qui faisait gagner du temps. Sur le plan administratif, le personnel du tribunal a signalé une activité nouvelle et accrue attribuable aux SJFO (envoi des demandes, réception et traitement des ordonnances de consentement, consultation du personnel des SJFO).

Les avocats de l'aide juridique notent une réduction sensible de leur charge de travail concernant les dossiers de justice familiale attribuable aux SJFO. Ils soulignent que leur travail est maintenant plus dirigé vers les questions juridiques et l'examen des ententes négociées par les parties avec l'aide d'un médiateur.

3.14 Une majorité de personnes ayant utilisé les services de médiation des SJFO sont en train de résoudre leurs problèmes de garde d'enfants et de pension alimentaire. L'intégration des services, plus particulièrement les séances d'information et le counselling, est perçue comme l'une des raisons de ces résultats.

Comme il a été précisé antérieurement, le taux de succès relatif à la conclusion d'ententes concernant les questions pour lesquelles les services de médiation ont été consultés est d'environ 70 %. C'est un résultat impressionnant, surtout si l'on tient compte de la possibilité d'une

résistance inhérente à la procédure de renvoi d'office des tribunaux. Si l'opinion générale voulant que les ententes conclues en médiation soient plus durables est fondée, il devrait bientôt y avoir également des réductions dans les demandes de modification de pension.

Plusieurs informateurs font un lien entre les résultats positifs et la gamme complète des services offerts par les SJFO. Ces personnes sont généralement d'avis que la diffusion d'information et le counselling ne sont pas des services de soutien périphériques, mais bien des services essentiels.

3.15 La majorité des clients ayant recours aux SJFO ne sont pas représentés par des avocats. Plusieurs informateurs ont signalé l'importance d'avoir un service qui offre de l'information juridique et générale et encourage le recours à des conseils et des avis juridiques impartiaux, particulièrement en ce qui concerne les droits de garde et de visite.

Les statistiques du programme indiquent qu'environ 60 % des personnes qui ont recours aux SJFO ne sont pas représentées par un avocat. Ces statistiques sont appuyées par des renseignements fournis dans quelques cas par des avocats, des juges et des travailleurs de la cour. En fait, il pourrait y avoir sous-déclaration à ce chapitre. Dans le sondage auprès de la clientèle, 90 % des répondants ont dit qu'ils n'avaient pas eu recours aux services d'un avocat.

Des juges et d'autres informateurs ont soulevé les préoccupations suivantes quant aux clients non représentés :

- souvent, les gens ne comprennent pas le processus juridique ou leurs droits et obligations;
- le tribunal doit leur consacrer passablement de temps pour parler des questions pertinentes et les distinguer des questions accessoires ou non juridiques;
- souvent, les gens n'ont pas rempli les documents voulus ou pris les autres mesures nécessaires, ce qui cause des retards.

On estime que les SJFO servent à donner de l'information juridique et des services d'intervention à des clients non représentés; ils sont ainsi mieux informés lorsqu'ils comparaissent devant le tribunal.

3.16 Le budget du service permet à peine de répondre aux besoins en dotation. On obtient du soutien administratif grâce au financement accordé pour le commis au nouveau calcul. Le retrait de ce soutien entraverait grandement l'efficacité du programme.

Plusieurs personnes interviewées ont fait remarquer que les ressources actuelles étaient minimes. Bien que les salaires de base du personnel soient couverts (pas tous au niveau du marché), on ne dispose certainement pas du financement nécessaire pour le perfectionnement professionnel. Les services offerts par les SJFO sont complexes et nécessitent une formation particulière, secteur où il y a place à l'amélioration. Il faut des fonds additionnels pour les salaires et pour assurer une formation adéquate.

4.0 CONCLUSIONS

4.1 Les Services de justice familiale de l'Ouest ont aidé de nombreuses familles à faire face aux problèmes découlant de la séparation et du divorce. Ils ont également élevé le niveau général de qualité des services de justice familiale offerts aux résidents de la région desservie.

On peut dire que les SJFO ont, de façon générale, atteint les buts et les objectifs fixés à ce jour. Ils offrent une solution de rechange humaine et efficace aux services traditionnels de justice familiale. Ils préparent les gens à aborder les questions juridiques et autres associées à la séparation, au divorce et à la pension alimentaire pour enfants et leur donnent les moyens de conclure leurs propres ententes, tout en veillant à ce que leurs droits légaux soient protégés et améliorés. Le programme permet aux clients d'obtenir des résultats plus favorables et de faire une meilleure utilisation des services judiciaires et de l'aide juridique. Et tout cela semble se faire dans un environnement axé sur l'intérêt de l'enfant.

En tant que projet pilote, les SJFO sont appréciés des groupes visés (juges, avocats de pratique privée et de l'aide juridique, organismes communautaires, tribunaux, etc.) et se sont taillé une réputation importante, surtout si l'on tient compte du fait qu'ils existent depuis peu de temps. Ils ont contribué à offrir une gamme de possibilités plus avantageuses pour résoudre les différends familiaux.

Les SJFO auraient intérêt à recueillir plus d'information auprès d'organismes satellites en faisant le suivi de leurs activités pertinentes. Les tribunaux pourraient calculer le temps consacré aux questions familiales, aux ordonnances de consentement déposées et aux délais écoulés entre la présentation de la demande et le règlement du problème. L'aide juridique pourrait consigner les changements dans la charge de travail attribuables aux SJFO.

4.2 Le programme est utilisé à son maximum ou presque, compte tenu des ressources dont il dispose. Une telle situation a des répercussions sur l'expansion du service dans la région.

Actuellement, le programme répond à la demande dans la région qu'il dessert, mais sa souplesse est minime, voire inexistante. L'accroissement de la demande, soit par expansion, soit par l'accroissement de l'intérêt ou par une plus grande utilisation dans la région, grèvera les ressources existantes et pourrait avoir des répercussions sur la qualité du service.

4.3 L'intégration de la médiation, des TSDO, de l'éducation et du counselling s'est traduite par un modèle de prestation de services plus efficace.

La gamme des services offerts par les SJFO permet une approche holistique axée sur la personne. Le jumelage des services de règlement des différends à des services d'éducation et de counselling semble répondre aux besoins de la clientèle. Manifestement, dans ce programme, le tout est plus grand que la somme de ses parties.

Dans leur désir d'aller de l'avant, les employés responsables du counselling et du règlement des différends ont exploré les possibilités de collaboration. Plus récemment, ils en ont aussi examiné

les limites. Il sera important de bien analyser la situation car il s'agit d'une relation à la fois précieuse et comportant une certaine vulnérabilité. Il faudra veiller aussi à ce que le counselling continue d'être utilisé comme un service d'appoint au règlement des différends et non comme l'outil principal.

4.4 Les Services de justice familiale de l'Ouest ont bénéficié d'un promoteur et d'un comité directeur excellents, ainsi que d'un personnel dévoué et compétent.

À l'instar de nombreux services nouveaux, il est difficile de distinguer la part de succès attribuable à un modèle et celle attribuable aux personnes en place. C'est particulièrement vrai pour les SJFO. Le programme s'est développé grâce à une vision et à un leadership solides et à un personnel compétent et dévoué dont l'engagement ne se dément pas. Le fait d'offrir les services dans un milieu communautaire a été un facteur positif dans ce cas-ci, mais il n'est pas sûr qu'il soit essentiel ou facile à reproduire.

La composition du comité directeur des SJFO devrait être élargie pour inclure d'autres intervenants clés (fonctionnaires de la Cour, agents d'exécution des pensions alimentaires, consommateurs, groupes de femmes, etc). On aurait ainsi une plus grande diversité de points de vue.

Le personnel responsable du programme a fait la preuve de sa capacité, tant individuelle que collective, d'élaborer, de perfectionner et d'appliquer le modèle des SJFO en collaboration avec le comité directeur. Une grande partie du succès du programme est directement attribuable au fait « d'avoir les bonnes personnes » dans les bons postes.

4.5 Il faut réfléchir à la façon de promouvoir les services et des postes dans les SJFO.

La gamme des techniques de règlement des différends utilisées dans les SJFO (incluant à la fois la médiation et le TSDO) est efficace. Le service doit réévaluer son utilisation du terme « médiation » pour décrire cette activité, laquelle revêt une portée plus grande et implique toute une gamme de méthodes substitutives de règlement des différends. En général, le terme implique une petite part de ces méthodes, mais une grande partie, sinon la plupart, des activités relatives au règlement des différends telles qu'offertes dans les SJFO ne constituent pas de la médiation au sens strict. De même, les termes avocat-médiateur et travailleur social chargé des demandes d'ordonnances doivent être réexaminés. Même si le programme peut continuer d'engager des avocats comme médiateurs, le terme implique qu'ils offrent des services juridiques, ce qui n'est manifestement pas le cas. Le TSDO du programme joue davantage un rôle dans le règlement des différends pour les questions de garde et de droit de visite, de sorte que ce titre n'est pas exact non plus.

4.6 Le projet des Services de justice familiale de l'Ouest présente un certain nombre de considérations politiques intéressantes. Elles devront être abordées du point de vue de la province lorsqu'on envisagera de dispenser ces services.

Au moment où la province examine comment elle dispensera les services de justice familiale, il est important de prendre en compte les expériences des SJFO. Voici certains des points stratégiques qui ressortent du projet :

- Administration — les SJFO sont administrés par une entité communautaire dans le cadre d'un modèle « lié au tribunal ». On s'interroge à savoir si des services comme les SJFO devraient être intégrés aux tribunaux, à des structures gouvernementales (comme l'aide juridique) ou demeurer dans la collectivité. Les consultants se demandent si l'aspect « administration communautaire » de l'approche préconisée par les SJFO serait applicable ailleurs.
- Prestation de services « obligatoire » ou « coercitive » — les SJFO utilisent une approche directive dans la prestation de leurs services, de par la nature de leurs critères d'admissibilité ou des renvois. Il s'agit d'une approche qui consiste à diriger les gens vers des services non juridiques avant qu'ils puissent accéder au tribunal. Décider d'adopter ou non cette approche à l'échelle de la province peut avoir une grande incidence sur l'accessibilité et la prestation des services. Il faut envisager l'adoption d'une loi habilitante ou de règles de procédure permettant de bien cerner ces enjeux. (Nota : De nouvelles règles de procédure, adoptées en avril 2003, viennent appuyer l'approche adoptée par les SJFO.)
- Gamme de services de règlement des différends — à ce jour, le projet a exploité une gamme souple de techniques substitutives de règlement des différends et a restreint les services aux questions touchant la garde, le droit de visite et la pension alimentaire. C'est une grande différence par rapport aux approches adoptées au Tribunal unifié de la famille et aux SJFO jusqu'à maintenant. Des intervenants autres que le personnel responsable du projet ont exprimé le désir de voir leur rôle élargi pour inclure les biens matrimoniaux, à tout le moins en ce qui concerne le domicile conjugal, dans le cadre d'une entente provisoire. Le gouvernement provincial devra réfléchir à la portée des services à offrir.
- Compétences du médiateur — le projet prévoit que le rôle de médiateur ne peut être confié qu'à un avocat. Cet aspect n'est pas conforme aux normes établies par Médiation familiale Canada⁹, et ne reflète pas non plus l'historique du développement de ces services dans la province ou au Canada dans son ensemble. La plupart des médiateurs en droit de la famille au Canada ne sont pas des avocats. Il faut réfléchir au rôle que l'on veut confier aux spécialistes du règlement des différends et s'engager à concevoir des normes claires.
- Nouveau calcul de la pension alimentaire — les conclusions du présent rapport, bien que préliminaires, militent en faveur du nouveau calcul. Cependant, ce processus d'examen doit être appliqué de façon plus générale et non simplement dans la région pilote. Les intéressés se sont dits fort désireux d'utiliser un modèle de nouveau calcul pour régler les problèmes actuels de pension alimentaire pour enfants. Les SJFO ont apporté une importante contribution à cet égard. Le programme de nouveau calcul en voie d'élaboration à l'Île-du-Prince-Édouard tablera sur l'expérience du projet pilote des SJFO et permettra

⁹ Dans sa publication intitulée *Practice, Certification and Training Standards* (juillet 2002), Médiation familiale Canada indique qu'en général, les médiateurs doivent posséder un diplôme universitaire auquel doivent s'ajouter au moins : 80 heures de formation de base en matière de règlement des conflits, 100 autres heures de formation (35 heures en dynamique de la rupture familiale, 14 heures concernant les détails du droit de la famille et de l'enfant, 21 heures de formation sur les questions de violence et de contrôle, 7 heures sur les questions financières, 7 heures sur les questions d'éthique et 3 heures sur la rédaction de protocoles d'entente); ils doivent également avoir achevé une pratique approuvée et fait 20 heures de médiation continue chaque année. Les lignes directrices de MFC indiquent clairement que les provinces ou les territoires sont libres d'établir leurs propres lignes directrices.

probablement d'obtenir de nouvelles informations, surtout en ce qui a trait aux circonstances particulières des payeurs et aux répercussions que peut avoir le fait de délaisser la sanction officielle du tribunal.

4.7 Malgré leur succès, la viabilité des SJFO est fortement remise en question. Le gouvernement provincial n'a pas de vision précise quant à l'avenir de la prestation des services de justice familiale et doit relever des défis sur le plan économique.

Les SJFO sont au nombre des premiers éléments du système de justice familiale examinés actuellement par la province. Bien qu'ils offrent un modèle utile à considérer, rien n'indique clairement pour l'instant que la province ira dans cette voie. Il est vrai qu'elle a commencé à se pencher sur la question de la prestation des services. Pour l'instant, les répercussions que cela aura sur les SJFO sont assez incertaines. Le projet pilote devait prendre fin en mars 2003.

4.8 La question des déséquilibres de pouvoirs et de la violence faite aux femmes doit être examinée attentivement dans le modèle actuel mis en application dans la région de l'Ouest en ce qui a trait aux convictions, à la politique et à la pratique. Bien que les conclusions du sondage soient rassurantes quant à la sûreté du processus de médiation des SJFO, le programme doit veiller à ce que son personnel suive une formation officielle sur les déséquilibres de pouvoirs et les problèmes de violence dans les cas de séparation et de divorce. Le programme doit également s'assurer que ses politiques et ses pratiques sont conformes aux données que l'on possède actuellement.

Médiation familiale Canada, l'association nationale des médiateurs familiaux, préconise l'adoption d'une norme sur la formation pour comprendre et évaluer les déséquilibres de pouvoirs et la violence familiale. Cette norme nécessite 21 heures de formation pour les médiateurs sur les 180 heures prévues¹⁰.

En 2000, la Provincial Association Against Family Violence a publié l'ouvrage intitulé *Making it Safe: Women, Restorative Justice, and alternative dispute resolution*. Dans cet ouvrage, on met l'accent sur l'évaluation des mesures substitutives de règlement des différends qui reposerait sur les questions suivantes :

- Le renvoi au programme est-il obligatoire?
- Quelles pressions ouvertes et subtiles « favorisent » la participation au processus?
- Les femmes ont-elles facilement accès à de l'information juridique?

¹⁰ Dans sa publication intitulée *Practice, Certification and Training Standards*, Médiation familiale Canada mentionne que la formation doit inclure des cours sur les déséquilibres de pouvoirs, la dynamique et les effets de la violence sur les membres de la famille, des indicateurs de danger dans les cas de violence, des questions touchant la protection des enfants en ce qui a trait à la violence familiale et à la maltraitance, les questions de sécurité, l'utilisation d'outils pour détecter et évaluer les cas de violence familiale avant et durant la médiation, l'utilisation et l'application d'outils de dépistage, des techniques de renvoi et de l'information sur les sources d'aide pour les membres violentés de la famille.

- Le programme protège-t-il les femmes qui veulent y participer?
- Comment et quand les déséquilibres de pouvoirs sont-ils repérés? Abordés?
- La collectivité doit-elle participer à la conception du programme? Les documents relatifs au programme sont-ils bien communiqués à la collectivité?
- Les médiateurs sont-ils bien formés et les outils de dépistage sont-ils adéquats?

Il est prouvé que les SJFO offrent un milieu sûr pour leurs clients, pour ce qui est de leurs politiques et de leurs outils de dépistage. Cependant, il est clair que les SJFO constituent un service obligatoire en ce qui a trait à la composante éducation, et on trouve certaines preuves dans le sondage voulant qu'un nombre important de clients croit que le service dans son ensemble est obligatoire. Aucune formation officielle dans le cadre du projet n'a été donnée à ce jour aux médiateurs ni à d'autres membres du personnel des SJFO sur ces questions.

La formation, telle que prescrite par Médiation familiale Canada, doit être offerte à tout le personnel des SJFO. Cela pourrait se faire en collaboration avec les Services de justice familiale du Centre, de même qu'avec l'aide juridique, les avocats de pratique privée, les représentants de la justice qui élaborent les services de justice familiale et peut-être les juges. Cette recommandation ne vise pas à laisser entendre que les SJFO manquent de rigueur dans leur sensibilité ou leurs réactions concernant les déséquilibres de pouvoirs et la violence contre les femmes. Cependant, comme l'historique du développement des services dans le domaine de la médiation familiale d'autres régions le suggère, il faut accorder une attention importante à cette question, ce qui aidera à assurer la sécurité de toutes les parties. (Nota : Cette formation a effectivement été donnée après la rédaction du présent rapport.)

ANNEXE 1 :
RAPPORT D'ENQUÊTE SUR LE NOUVEAU CALCUL
DES ORDONNANCES DE PENSION ALIMENTAIRE

SERVICES DE JUSTICE FAMILIALE DE L'OUEST RÉSULTATS DU NOUVEAU CALCUL

Introduction

On trouvera ci-dessous le rapport de l'enquête menée auprès de certaines parties intéressées par le nouveau calcul des pensions depuis juin 2002. D'après le personnel des SJFO, à la fin de janvier 2003, la modification de pension par procédure administrative avait été effectuée dans 130 dossiers au total. Les consultants ont reçu le nom de 240 des clients intéressés. Ainsi, sur les 240 personnes, le sondage en a joint 72, soit 30 % de tous les clients touchés par ce nouveau calcul.

Le sondage a été mené par téléphone en mars 2003. Les données d'information pour les dossiers ont été transmises aux consultants. Le tableau suivant indique la nature des dossiers examinés.

Nombre total de personnes à contacter	240
Aucun numéro de téléphone	26
Numéro de téléphone erroné/personne déménagée	35
Incapable de joindre la personne après des tentatives répétées ou dans les délais prescrits	100
Refus	4
Pas de nouveau calcul	3
Entrevues achevées	72

Données démographiques

Sexe

L'échantillon du sondage comprend plus de femmes que d'hommes. Bien qu'un nombre plus égal d'hommes et de femmes eût été souhaitable, l'analyse des constatations n'a montré aucune différence importante fondée sur le sexe.

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Homme	27	37,5 %
Femme	45	62,5 %
Total	72	100 %

Âge

La répartition selon l'âge indique que l'échantillon du sondage est concentré dans le groupe des 30 à 40 ans, la participation diminuant au fur et à mesure que l'on s'éloigne soit en aval, soit en amont, de cette fourchette d'âge.

Réponse	Fréquence	Pourcentage
25 ans et moins	6	9 %
26 à 30 ans	12	17 %
31 à 35 ans	17	25 %
36 à 40 ans	17	25 %
41 à 45 ans	11	16 %
Plus de 45 ans	6	9 %
Total	69	100 %

Collectivité

La plupart des participants au sondage résidaient dans la région de l'Ouest où l'ordonnance de nouveau calcul a été rendue. On ne sait pas exactement si le pourcentage des participants résidant dans d'autres régions depuis que l'ordonnance a été rendue représente des répondants qui étaient déjà déménagés dans d'autres régions avant que l'ordonnance ne soit rendue.

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Ouest	63	87,5 %
Centre	2	3 %
Avalon	4	5,5 %
Labrador	1	1 %
Autre	2	3 %
Total	72	100 %

Statut et profil des participants au sondage en tant que payeurs ou bénéficiaires de la pension alimentaire pour enfants

Comme l'indique le tableau ci-dessous, l'échantillon comprend plus de bénéficiaires de pension alimentaire pour enfants que de payeurs. Cependant, quelque 10 % des participants ne versent ni ne reçoivent de pension alimentaire. Il semble qu'il s'agisse de cas où aucune pension n'est versée (p. ex., arrérages, la situation de garde a changé, les enfants ne sont plus à charge). Dans environ 75 % des cas, il y avait versement d'une pension alimentaire mensuelle.

Versez-vous actuellement une pension alimentaire pour enfants?

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Oui	28	40 %
Non	42	60 %
Total	70	100 %

Recevez-vous actuellement une pension alimentaire pour enfants?

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Oui	37	52 %
Non	34	48 %
Total	71	100 %

Y a-t-il eu entente ou est-ce le tribunal qui a décidé?

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Entente	10	22 %
Décision du tribunal	36	78 %
Total	46	100 %

Pendant combien des 12 derniers mois avez-vous versé ou reçu une pension alimentaire pour enfants?

Réponse	Fréquence	Pourcentage
2 mois	1	2 %
3 mois	1	2 %
4 mois	2	3 %
5 mois	3	5 %
6 mois	1	2 %
7 mois	2	3 %
8 mois	1	2 %
9 mois	3	5 %
10 mois	2	3 %
12 mois	44	73 %
Ne sait pas	5	8 %
Total	65	100 %

Nouveau calcul

Même si dans la totalité des cas, à l'exception de neuf à ce jour, la modification de pension par procédure administrative a été effectuée à l'été 2002, l'ordonnance réelle du tribunal, ou à tout le moins la perception qu'en avaient les participants au sondage, a été rendue plusieurs mois après.

Les constatations du sondage indiquent qu'au moins les deux tiers des personnes interviewées croyaient que le nouveau calcul était établi en fonction des données de Revenu Canada. Manifestement, cela n'est pas représentatif du nombre réel de l'échantillon élargi où moins de 50 % des intéressés ont fourni des données fiscales. Cette constatation indique probablement une réticence de la part des payeurs à reconnaître qu'ils n'avaient pas fourni les données de Revenu Canada tel qu'il leur avait été ordonné de le faire ou que les bénéficiaires croyaient à tort que le payeur avait fourni cette information.

Dans presque 50 % des cas, le nouveau calcul s'est soldé par une augmentation de la pension alimentaire mensuelle pour enfants. Vingt-cinq (25 %) des cas ont vu leur pension réduite. Seulement 16 % des cas sont restés inchangés (10 % ayant indiqué ne pas savoir si la pension avait augmenté ou non).

Dans presque la moitié des cas impliquant des changements de la pension alimentaire versée, le montant mensuel était de 25 \$ ou moins (44 %). Environ 72 % de tous les changements apportés au versement de la pension alimentaire étaient de l'ordre de 100 \$ par mois ou moins. Des contestations ont été déposées dans 10 % des cas impliquant les participants au sondage, avec des résultats variables.

Quand votre pension a-t-elle été recalculée?

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Date (ci-dessous)	53	76 %
Ne sait pas	17	24 %
Total	70	100 %

Date à laquelle l'ordonnance de pension alimentaire a été recalculée pour ceux qui ont donné une date :

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Juin 2002	12	23 %
Juillet 2002	6	12 %
Août 2002	2	4 %
Septembre 2002	5	10 %
Octobre 2002	3	6 %
Novembre 2002	2	4 %
Décembre 2002	5	10 %
Janvier 2003	4	8 %

Février 2003	2	4 %
Autre	10	20 %
Total	51	100 %

Sur quoi a été fondé le nouveau calcul?

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Données de Revenu Canada	46	67 %
Indice des prix à la consommation	4	6 %
Ne sait pas	19	27 %
Total	69	100 %

En quoi le nouveau calcul a-t-il changé le montant de la pension à verser?

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Est resté le même	11	16 %
A augmenté	34	50 %
A diminué	17	25 %
Ne sait pas	7	10 %
Total	69	100.0 %

De combien le montant de la pension alimentaire mensuelle a-t-il augmenté ou diminué?

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Moins de 25 \$	22	44 %
25 \$ à 50 \$	8	16 %
51 \$ à 100 \$	8	16 %
101 \$ à 200 \$	8	16 %
Plus de 200 \$	4	8 %
Total	50	100 %

Est-ce que vous ou votre ex-conjoint avez déposé une contestation concernant le montant recalculé?

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Oui	7	10 %
Non	56	81 %
Ne sait pas	6	9 %
Total	69	100 %

Si oui, est-ce que cela a changé les résultats?

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Oui	2	29 %
Non	2	29 %
Trop tôt pour le dire — processus pas encore terminé	3	43 %
Total	7	100 %

Opinions au sujet du nouveau calcul

Pour la plupart des participants au sondage, le montant de la pension déterminé par suite du nouveau calcul correspondait à leurs attentes, moins de 20 % ayant indiqué que ce n'était pas ce à quoi ils s'attendaient. Soixante et onze pour cent (71 %) des répondants au sondage étaient satisfaits du résultat du nouveau calcul; 16 % ont indiqué ne pas l'être. L'un des principaux facteurs expliquant cette insatisfaction était que ces gens vivaient de l'aide sociale et qu'ils ne voyaient pas d'avantage direct aux paiements accrus, car les paiements de pension alimentaire réduisent l'aide sociale proportionnellement.

Une grande majorité (88 %) des personnes interrogées ne croyaient pas que le nouveau calcul ait eu un effet sur leurs relations avec l'autre partie, alors qu'environ 7 % ont indiqué qu'il y avait eu un effet négatif.

Un pourcentage élevé de participants au sondage (85 %) estimaient que le processus était équitable, 10 % ayant indiqué le contraire. Certaines des raisons données par ces derniers n'étaient pas directement liées au nouveau calcul, mais concernaient d'autres problèmes (p. ex., la volonté du payeur de verser la pension, l'absence d'avantage direct pour un bénéficiaire de l'aide sociale). Pour ceux qui ont eu recours aux tribunaux pour faire modifier la pension alimentaire dans le passé, la plupart estimaient que le nouveau calcul était une meilleure approche.

Est-ce que le montant de la pension alimentaire, établi à la suite du nouveau calcul, était ce à quoi vous vous attendiez?

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Oui	40	58 %
Non	13	19 %
Ne sait pas	16	23 %
Total	69	100 %

Êtes-vous satisfait du résultat du nouveau calcul?

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Oui	49	71 %
Non	11	16 %
Ne sait pas	9	13 %
Total	69	100 %

Pourquoi/Pourquoi pas?

Réponse	Oui, satisfait		Non, insatisfait	
Montant trop faible			3	30 %
Aucun avantage — vit de l'aide sociale			1	10 %
Pas juste — il ne paie pas pour les dépenses spéciales			1	10 %
Cela a augmenté mes versements			1	10 %
On m'a trop donné, ensuite on l'a repris			1	10 %
Autre	24	53 %	3	30 %
Basé sur le revenu	8	18 %		
Plus facile et plus facile que le recours au tribunal	4	9 %		
N'a pas d'importance — vit du soutien du revenu/AS	4	9 %		
Satisfait parce que le montant a augmenté ou est demeuré le même	5	11 %		
Total	45	100 %	10	100 %

Le résultat du nouveau calcul a-t-il eu des répercussions sur vos relations avec la personne à qui vous versez ou de qui vous recevez une pension alimentaire?

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Oui	5	7 %
Non	60	88 %
Ne sait pas	3	4 %
Total	68	100 %

De quel genre de répercussions s'agit-il?

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Répercussions négatives, personne fâchée de devoir verser davantage	1	20 %
Aucun changement	1	20 %
Le payeur croit que je profite de l'argent de la pension alimentaire pour enfants, des allocations familiales et de l'aide sociale	1	20 %
Il ne verse pas la pension régulièrement	1	20 %
Plus difficile, c'est venu compliquer les choses	1	20 %
Total	5	100 %

Estimez-vous que la modification de pension par procédure administrative est un moyen équitable de déterminer la pension alimentaire pour enfants à verser?

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Oui	60	86 %
Non	7	10 %
Ne sait pas	3	4 %
Total	70	100 %

Pourquoi croyez-vous que c'est équitable?

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Pas besoin de retourner au tribunal/pratique	13	24,5 %
Basé sur le revenu	9	17 %
Processus équitable	9	17 %
N'ai pas d'objection à payer	4	7,5 %
Pas besoin de se battre/de traiter avec l'ex	2	4 %
Autre	16	30 %
Total	53	100 %

Pourquoi croyez-vous que ce n'est pas équitable?

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Il faut tenir compte d'autres coûts liés à l'éducation d'un enfant — p. ex., frais de gardiennage	1	17 %
N'a pas été calculé correctement — perte de temps	1	17 %
Basé sur le revenu — il vit du soutien du revenu de sorte qu'il ne verse rien maintenant	1	17 %
Autre	3	50 %
Total	6	100 %

Avez-vous déjà été partie à une procédure judiciaire pour une modification de la pension alimentaire que vous versez ou que vous recevez?

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Oui	15	22 %
Non	50	73,5 %
Ne sait pas	3	4 %
Total	68	100 %

En quoi votre expérience concernant le nouveau calcul se compare-t-elle à votre expérience au tribunal pour ce qui est du montant recalculé?

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Nouveau calcul préférable	8	53 %
Processus judiciaire préférable	2	13 %
Ne sait pas	5	33 %
Total	15	100 %

Pourquoi?

Réponse	Nouveau calcul préférable		Processus juridique préférable	
Processus judiciaire préférable actuellement, mais ni l'un ni l'autre n'est parfait			1	50 %
Le nouveau calcul a réduit ses versements, mais il verse toujours le même montant parce que personne ne semble savoir que c'est changé ou il ne l'a pas contesté			1	50 %
Plus facile/pas de tribunal	7	87,5 %		
Plus adapté à mes moyens	1	12,5 %		
Total	8	100 %	2	100 %

Autres observations

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Nouveau calcul préférable — pas de tribunal, plus facile, plus rapide	27	54 %
Nouveau calcul et processus judiciaire à peu près les mêmes	2	4 %
SJFO excellents	2	4 %
Autre	19	38 %
Total	50	100 %

Analyse

En général, les participants au sondage sont favorables à la modification de pension par procédure administrative utilisée par les Services de justice familiale de l'Ouest. La plupart des participants ont jugé le processus équitable, se sont dits satisfaits du résultat et n'ont indiqué aucune conséquence négative sur leurs relations avec l'autre partie par suite du nouveau calcul.

Le sondage fait ressortir l'importance pour les clients d'avoir d'autres moyens que le recours aux tribunaux pour demander une modification de pension alimentaire pour enfants et ils semblent en

général prêts à accepter les résultats de la modification de pension par procédure administrative. Comme il s'agissait de la première fois qu'on procédait au nouveau calcul, on aurait pu s'attendre à plus de confusion peut-être attribuable à des niveaux de satisfaction peu élevés. Manifestement, cela n'a pas été le cas, et l'impression générale ressentie par les interviewers est que le processus est perçu comme équitable et préférable au fait d'avoir recours au tribunal. Les conclusions sont encourageantes en ce qui concerne la volonté des payeurs et des bénéficiaires d'accepter des changements annuels à la pension alimentaire pour enfants calculés à l'aide des Lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants.

Dans un faible pourcentage, les participants ont vécu une expérience négative par suite du nouveau calcul et ces cas doivent être examinés attentivement. Voici certains points à considérer :

- *Bénéficiaires de l'aide sociale* — la politique du gouvernement provincial indique que pour les bénéficiaires de l'aide sociale, chaque dollar reçu au titre de la pension alimentaire se traduit par une déduction équivalente de l'aide sociale. Ainsi, pour qu'un parent et ses enfants à charge bénéficient financièrement d'une modification à la hausse de la pension alimentaire, ils doivent cesser de vivre de l'aide sociale. Il s'agit d'un problème pour tous les parents ayant la garde de l'enfant et vivant de l'aide sociale, lequel a été abordé lors d'évaluations antérieures (TSDO, 2000). En ce qui concerne le nouveau calcul, chaque année, un ajustement sera envisagé et, si une hausse de la pension est prescrite, c'est l'État (et non les enfants visés) qui recevra plus d'argent.
- *Circonstances particulières* — la modification de pension par procédure administrative pourrait entraîner la nécessité d'examiner les circonstances particulières chaque année, alors que dans certains cas, ces circonstances ne changeront pas (p. ex., handicap permanent). Aussi, dans un cas, une personne qui versait volontairement plus que le montant prévu dans les Lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants a vu ce montant réduit par le nouveau calcul.
- *Le sondage indique que dans certains cas (ici, environ 25 %), la pension alimentaire ne sera pas versée tous les mois de l'année, pour diverses raisons* — il faudra se souvenir de cette situation pour évaluer la réaction au nouveau calcul même si les versements irréguliers sont distincts de ce processus.

ANNEXE 1A :
ENQUÊTE SUR LE NOUVEAU CALCUL DE LA PENSION

**SERVICES DE JUSTICE FAMILIALE DE L'OUEST
ENQUÊTE SUR LES SERVICES RELATIFS AU
NOUVEAU CALCUL DE LA PENSION**

Le préposé à l'enquête doit lire le texte ci-joint à tous les répondants potentiels et obtenir leur consentement.

Présentation/Entrée en matière

Bonjour, je m'appelle _____ et je travaille pour une société de recherche privée, le Groupe IHRD. Nous avons été mandatés, dans le cadre d'un contrat, par les gouvernements provincial et fédéral pour étudier le nouveau calcul de la pension alimentaire pour enfants. Votre nom nous a été donné par les Services de justice familiale de l'Ouest à titre de personne qui soit verse, soit reçoit une pension alimentaire pour enfants en vertu d'une ordonnance assortie d'une clause de nouveau calcul. Nous aimerions vous interviewer pour savoir quelles répercussions le nouveau calcul a eues sur vous et vos enfants. L'entrevue devrait prendre de 10 à 15 minutes. Vos réponses demeureront confidentielles. Acceptez-vous d'être interviewé? (Si oui) Est-ce le bon moment ou préférez-vous que je vous rappelle?

Description du nouveau calcul

Les Services de justice familiale de l'Ouest ont participé récemment à l'essai du nouveau calcul de la pension alimentaire pour enfants. Le nouveau calcul prévoit un examen d'office à l'extérieur du tribunal du montant de la pension alimentaire pour enfants établi en fonction du revenu de la personne qui verse la pension alimentaire. Il vise à offrir un moyen autre que le recours au tribunal pour tenir compte des changements de la situation financière du payeur ou des deux parties dans les cas d'entente de garde partagée. Cet examen du revenu du payeur est effectué par un commis préposé au nouveau calcul qui calcule le montant à verser et en informe ensuite les parties par écrit. Les tribunaux confirment le nouveau montant lorsqu'il n'y a pas d'opposition et une ordonnance de nouveau calcul est rendue. S'il y a contestation, les tribunaux tiennent une audience.

Consentement confirmé : Oui/Non _____

Sexe (H/F) _____ Âge _____ Lieu de résidence _____

1. Actuellement...

a. Versez-vous une pension alimentaire pour enfants?

- i. Oui →Q2
- ii. Non →Q3
- iii. Ne sait pas →Q3
- iv. Refuse de répondre →Q3

b. Recevez-vous une pension alimentaire pour enfants?

- i. Oui →Q2
- ii. Non →Q3
- iii. Ne sait pas →Q3
- iv. Refuse de répondre →Q3

Si oui, quand votre ordonnance initiale est-elle entrée en vigueur (année)?_____

S'agissait-il d'une entente (conclue de votre propre chef, par le biais de la médiation ou en recourant à des avocats) ou est-ce le tribunal qui a-t-il décidé du montant à verser?

Entente _____

Décision de la cour _____

2. Au cours des 12 derniers mois, combien de mois avez-vous versé ou reçu...

Une pension alimentaire pour enfants

- i. _____ (Inscrire le nombre de mois)
- ii. Ne sait pas
- iii. Refuse de répondre

3. Quand votre ordonnance a-t-elle été recalculée? (Nota : il faut que ce soit après le 1^{er} juin 2002.)

- a. _____ (Inscrire la date)
- b. Ne sait pas
- c. Refuse de répondre

4. En fonction de quoi votre ordonnance a-t-elle été recalculée?
- Données de Revenu Canada (Question incitative : Le payeur a-t-il fourni les données de l'impôt sur le revenu?)
 - Indice des prix à la consommation
 - Ne sait pas
 - Refuse de répondre
5. Quel a été l'effet du nouveau calcul sur le montant de la pension à verser?
- Est resté le même → Q7
 - A augmenté → Q6
 - A diminué → Q6
 - Ne sait pas → Q7
 - Refuse de répondre → Q7
6. De combien le versement mensuel de la pension alimentaire a-t-il augmenté ou diminué?
- _____ \$
 - Ne sait pas
 - Refuse de répondre
7. Le montant de la pension alimentaire déterminé par le nouveau calcul correspond-il à ce à quoi vous vous attendiez?
- Oui → Q9
 - Non → Q8
 - Ne sait pas → Q9
 - Refuse de répondre → Q9
8. Pourquoi vous attendiez-vous à un montant différent?
- _____
 - Ne sait pas
 - Refuse de répondre

Est-ce que vous ou votre ex-conjoint avez déposé une contestation concernant le montant recalculé? (La contestation doit avoir été déposée au tribunal.)

- Oui → Q10
- Non → Q11
- Ne sait pas → Q11
- Refuse de répondre → Q11

9. Cela a-t-il changé le résultat?

- a. Oui
- b. Non
- c. Ne sait pas
- d. Trop tôt pour le dire — processus en cours
- e. Refuse de répondre

10. Êtes-vous satisfait du résultat du nouveau calcul?

- a. Oui
- b. Non
- c. Ne sait pas →Q13
- d. Refuse de répondre →Q13

11. Pourquoi/Pourquoi pas?

- a. Ne sait pas
- b. Refuse de répondre

12. Le résultat du nouveau calcul a-t-il eu un effet quelconque sur vos relations avec la personne à qui vous versez une pension alimentaire ou de qui vous recevez une pension?

- a. Oui
- b. Non →Q15
- c. Ne sait pas →Q15
- d. Refuse de répondre →Q15

13. Quel effet cela a-t-il eu? (S'il s'agit d'un effet négatif, parlez du danger/de la sécurité.)

- Ne sait pas
- Refuse de répondre

14. À votre avis, le nouveau calcul d'office est-il un moyen équitable de déterminer la pension alimentaire à verser, après une entente initiale ou une ordonnance?

- a. Oui →Q16
- b. Non →Q17
- c. Ne sait pas →Q18
- d. Refuse de répondre →Q18

15. Si oui, pourquoi?

- Ne sait pas →Q18
- Refuse de répondre →Q18

16. Si non, pourquoi?

- Ne sait pas
- Refuse de répondre

17. Avez-vous déjà participé à une procédure judiciaire de modification de la pension alimentaire que vous versez ou que vous recevez?

- a. Oui →Q19
- b. Non →Q21
- c. Ne sait pas →Q21
- d. Refuse de répondre →Q21

18. Comment compareriez-vous le nouveau calcul par rapport au recours au tribunal en ce qui a trait à la modification des montants?

- a. Nouveau calcul et processus judiciaire à peu près semblables
- b. Nouveau calcul préférable
- c. Processus judiciaire préférable
- d. Ne sait pas →Q21
- e. Refuse de répondre →Q21

ANNEXE 2 :
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE SUR LES
SERVICES DE JUSTICE FAMILIALE DE L'OUEST

SERVICES DE JUSTICE FAMILIALE DE L'OUEST RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

On comptait en tout 415 dossiers de justice familiale dans la région de l'Ouest durant la période couverte par l'enquête (février 2001 à juin 2002). De ce nombre, 150 personnes ont signé un formulaire de consentement à un suivi. Le Groupe IHRD a procédé à des entrevues téléphoniques auprès de 86 personnes. Les autres n'ont pu être jointes. Il fallait s'y attendre, car en général, ces personnes sont en transition et assez susceptibles d'avoir changé d'adresse ou de numéro de téléphone depuis qu'elles ont rempli les formulaires de consentement.

Le nombre d'adultes participant au programme s'élève à 830; 150 d'entre eux ont consenti à un suivi. Les résultats de l'enquête ne s'appliquent qu'aux 150 personnes incluses dans l'échantillon car rien ne garantit que ces 150 personnes sont représentatives de la population visée. Ces résultats doivent aussi être interprétés avec soin, car environ 43 % des personnes que nous avons tenté de joindre n'ont pu l'être. S'il existe des différences marquées entre celles qui ont rempli le questionnaire et celles qui n'ont pu être jointes, cela pourrait influencer sur la mesure dans laquelle les résultats reflètent l'échantillon. On peut dire avec certitude que 90 % des résultats se situent dans la marge supérieure ou inférieure des 5,8 % des valeurs indiquées. Lorsque le nombre total de réponses est inférieur à 86 à une question donnée, les intervalles de confiance varient.

Sensibilisation/Renvoi

1. Comment avez-vous entendu parler des SJFO?

Réponse	Nombre
Ami/famille	15
Tribunal	29
Avocat	18
Aide juridique	3
École/conseillers communautaires	4
Travailleur social	5
SJFO	5
Médiateur	2
Autres réponses	5

2. Qui vous a dirigé aux SJFO?

Option	Nombre de réponses	Pourcentage
Avocat de pratique privée	20	23 %
Employés du tribunal	36	42 %
Aide juridique	6	7,0 %
Ami/famille	5	6 %
Autre	19	22 %

3. Pourquoi avez-vous eu recours aux services des SJFO?

Réponse	Nombre
Recommandé	16
Pas le choix/obligatoire	32
Préférable/pour éviter le tribunal	2
Droit de visite/pour voir mon enfant	2
Pour demander ou établir une pension alimentaire/obtenir la garde	8
Obtenir de l'aide pour moi/mes enfants	10
Obtenir plus d'information sur diverses questions	10
Autres réponses	6

4. A-t-il été difficile d'accéder aux services des SJFO?

Option	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	6	7,0 %
Non	80	93,0 %

Si oui, décrivez ces difficultés.

Difficulté	Nombre
Je n'avais pas d'argent supplémentaire pour faire garder les enfants	4
Transport	3
Si vous n'étiez pas dirigé à ces services, vous n'étiez pas le bienvenu	1

Services offerts

5. Lesquels des services suivants avez-vous utilisés (cochez tous ceux qui s'appliquent)?

Option	Nombre de réponses	Pourcentage
Accueil initial	49	57,0 %
Séances d'information	85	99 %
Médiation	54	63 %
Médiation — pension alimentaire pour enfants	43	50,0 %
Médiation — pension alimentaire pour conjoint	16	19 %
Médiation — garde et droit de visite	38	44 %
Nouveau calcul de la pension alimentaire	7	8 %
Services de counselling	24	28 %
Autre	1	1 %

6. Pour chaque service utilisé, veuillez répondre aux questions suivantes :

Selon nombre de réponses

Option	Représentation par un avocat?		Entente?			Service	
	Oui	Non	Oui	Non	Partielle	En personne	Au téléphone
Accueil	X		X	X	X	35	14
Séance d'information	X			X		83	2
Médiation	5	47	34	16	3	51	2
Nouveau calcul de la pension alimentaire	X			X		X	
Counselling	X			X		X	
Autre		1		1		2	

Par pourcentage

Option	Représentation par un avocat?		Entente?			Service	
	Oui	Non	Oui	Non	Partielle	En personne	Au téléphone
Accueil	X		X	X	X	71	28
Séance d'information	X			X		98	2
Médiation	10	90	64	30	6	96	4
Nouveau calcul de la pension alimentaire	X			X		X	
Counselling	X			X		X	
Autre		100		100		100	

Durée du service

Service	Temps total (en heures)		Délai début à la fin (jours)	
	Durée	Nombre	Durée	Nombre
Accueil	Moins de ½ h	7	1 journée	41
	½ h à 1 h	24	Plus de 1 journée	2
	Plus de 1 h	6		
Séance d'information	Moins de 1 h	1	X (question non posée car séance standard)	
	1 – 3 h	80		
	Plus de 3 h	3		
Médiation	Moins de 1 h	1	Moins de 5 jours	45
	1 – 3 h	39	5 – 15 jours	3
	Plus de 3 h	9	Plus de 15 jours	3
Nouveau calcul de la pension alimentaire	X (aucune information)		X (aucune information)	
Counselling	Moins de 2 h	8	Moins de 2 jours	11
	2 – 4 h	14	2 – 4 jours	8
	Plus de 4 h	2	Plus de 4 jours	4
Autre	3 h	1	1 jour	1
	4 h	1	5 jours	1
Total	Moins de 5 h	44	Moins de 5 jours	48
	5 – 10 h	33	5 – 10 jours	11
	Plus de 10 h	8	Plus de 10 jours	7

Nouveau calcul

7. Versez-vous une pension alimentaire pour enfants dont le montant a été recalculé?

Option	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	2	2 %
Non	84	98 %

(Note au lecteur : Dans la plupart des cas, cette question était prématurée. Même si le processus de nouveau calcul avait été enclenché, les intéressés n'avaient pas encore été informés du résultat par les SJFO.)

Satisfaction

8. Indiquez votre niveau de satisfaction à l'égard de chacun des services que vous avez utilisés.

Légende :

1 = très insatisfait, 2 = insatisfait, 3 = neutre, 4 = satisfait et 5 = très satisfait

Par nombre de réponses

Service	Opportunité du service					Compétence du personnel					Équité et sûreté du processus/Approche du personnel					Résultat/Règlement				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Accueil	6	2	7	12	20	3	2	2	8	33	3	-	5	9	31	7	2	3	8	28
Séance d'information	2	2	14	29	38	1	1	1	20	62	2	1	2	26	54	3	3	9	22	48
Médiation	4	3	7	19	20	3	-	4	10	36	4	2	2	11	34	4	3	8	13	25
Nouveau calcul de la pension alimentaire	X					-	-	1	1	3	-	-	1	-	5	1	-	-	-	5
Counselling	1	-	2	2	7	-	-	1	1	10	-	1	1	-	10	-	1	1	2	8
Services en général	2	2	11	24	36	-	-	5	17	53	1	1	7	20	46	5	5	9	14	42

Par pourcentage

Service	Opportunité du service					Compétence du personnel					Équité et sûreté du processus/Approche du personnel					Résultat/Règlement				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Accueil	12	4	15	25,5	43	6	4	4	17	69	6	-	10	19	65	15	4	6	17	58
Séance d'information	2	2	16	34	45	1	1	1	23	73	2	1	2	31	63	3	3	11	26	56
Médiation	7	6	13	36	38	6	-	7	19	68	7	4	4	21	64	7	6	15	24	47
Nouveau calcul de la pension alimentaire	X					-	-	20	20	60	-	-	17	-	83	17	-	-	-	83
Counselling	8	-	17	17	58	-	-	8	8	83	8	-	8	-	83	8	-	8	17	67
Services en général	3	3	15	32	48	-	-	7	23	71	1	1	9	27	61	7	7	12	19	56

Commentaires

Service	Commentaires des participants au sondage
Accueil	Certaines personnes n'arrivaient pas du tout à se souvenir de l'accueil ni de sa durée. Certaines personnes ont dit que l'accueil avait été très court. Beaucoup estimaient qu'il était très bon (11).
Séances d'information	La majorité les ont trouvées très bonnes et informatives. Certains les ont trouvées trop courtes, quelques-uns trop longues.
Médiation	La majorité ont dit que le service était bon et préférable au recours au tribunal. Dans certains cas, les parties se sont retrouvées devant le tribunal de toute façon. D'autres estimaient qu'on aurait pu faire preuve de plus de compassion.
Nouveau calcul de la pension alimentaire	Pas beaucoup de commentaires. Beaucoup de personnes n'y ont pas participé ou ont dit ne pas pouvoir indiquer un niveau de satisfaction.
Counselling	Le conseiller a fait preuve de plus de compassion que la médiatrice ou l'avocate. Bon pour les enfants.
Services en général	Selon la majorité, les services étaient très bons dans l'ensemble. Certains ont dit qu'ils tentaient toujours d'obtenir une pension alimentaire pour enfants. Le counselling était très bon (2).

Incidence des services

9. Nous aimerions savoir quel effet les services offerts ont eu sur vous. Veuillez répondre par oui ou non :

Aspect du service	Oui		Non	
	Nombre	%	Nombre	%
M'a sensibilisé davantage au processus/aux options judiciaires.	68	79 %	18	21 %
La plupart des gens ont dit que l'information avait été très utile pour connaître les options dont ils disposaient. Certains estimaient être déjà au courant.				
Cela a facilité le renvoi à d'autres services.	54	64 %	31	36 %
Les principaux points soulevés sont les suivants : dans trois cas, on a renvoyé les gens à des services de counselling; de nombreuses personnes connaissaient déjà les autres services — elles estimaient qu'ils ne s'appliquaient pas à leur cas, mais savaient qu'elles pouvaient y recourir au besoin.				
A permis de faire connaître et de faciliter la médiation plutôt que de recourir au tribunal pour en venir à une entente.	64	74 %	21	24 %
Bien des personnes ont dit qu'elles s'étaient retrouvées au tribunal de toute façon. Beaucoup estimaient que la médiation avait certainement été préconisée.				
Cela m'a permis d'être un meilleur parent.	63	73 %	22	26 %
A aidé le parent et l'enfant à faire face aux problèmes. A expliqué au parent comment traiter avec les enfants. A aidé les enfants à faire face aux problèmes découlant du divorce — le counselling a été perçu comme très utile à cet égard.				
Cela a réduit mes coûts.	41	48 %	42	49 %
Je dois quand même m'adresser au tribunal — je devrai payer l'avocat. Ça ne me coûte rien de toute façon — j'utilise l'aide juridique. Cela a certainement réduit les coûts (12). Cela n'a fait aucune différence (8).				
Autre (précisez).	1	1 %	7	8 %
Counselling — a vraiment aidé les enfants.				

Opinion globale sur les services

10. Les SJFO vous ont-ils aidé à faire face aux problèmes liés à la séparation ou au divorce?

Option	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	45	52 %
Non	41	48 %

Veillez préciser.

Oui :

M'ont donné beaucoup d'informations et de réponses	9
Expliqué les étapes/à quoi m'attendre	8
M'a aidé à trouver une façon de traiter avec les enfants	5
Counselling	4
Expliqué les termes juridiques	2
Utile et positif	2
Autres réponses	5

Non :

Déjà séparé	11
Pas de divorce — veut seulement obtenir la garde et le droit de visite	6
Pas vraiment utile — obtenu de l'information seulement	4
Aucune rencontre directe	2
Autres réponses	7

11. Avez-vous déjà utilisé des services de justice familiale (p. ex., tribunal) autres que les SJFO?

Option	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	23	27 %
Non	63	73 %

Si oui, comment comparez-vous les SJFO par rapport aux autres options?

Option	Nombre de réponses	Pourcentage
SJFO — meilleurs	11	50,0%
SJFO — moins bons	4	18%
Les deux processus se valent	7	32%

Veillez préciser.

SJFO — meilleurs :

Ça éloigne du tribunal — moins stressant	3
Les SJFO m'ont écouté — les tribunaux m'ont ignoré	2
Obtenu plus d'information et de compassion	2
Appris comment les enfants étaient touchés par la séparation	1
Expliqué les choses plus qu'au tribunal	1
Ça nous apprend à nous entendre	1
Permet d'économiser de l'argent	1

SJFO — moins bons :

Traité de façon inéquitable	1
Résultats plus désastreux	1
N'ai pas obtenu l'aide/les résultats attendus	1
Frustration — ex refusait de collaborer, les SJFO n'arrivaient pas à le faire changer d'idée	1

Les deux processus se valent :

Les deux ont fait le même travail	3
Je n'ai toujours pas obtenu justice ni le résultat souhaité	2
Les deux n'avaient pas grand-chose à voir avec l'aide juridique	1
Les SJFO ont pris le temps nécessaire pour expliquer les choses, mais l'avocat aussi	1

12. Utiliseriez-vous à nouveau les SJFO?

Option	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	78	91 %
Non	8	9 %

Veillez préciser.

Oui :

Meilleurs/plus faciles/plus informatifs que les tribunaux	11
Très utiles/personnel compréhensif	7
Économiques	7
Counselling/médiation m'ont vraiment aidé	5
Aidé les enfants à comprendre ce qui se passait	4
Très informatifs	4

Non :

Les SJFO ne peuvent faire respecter les décisions/aucun pouvoir	2
M'ont donné une information inexacte	1
Ont causé l'effondrement de la relation parent-enfant	1

13. Recommanderiez-vous ces services à d'autres?

Option	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	77	90 %
Non	9	10 %

Veillez préciser :

Oui :

Informatifs/très utiles	15
Utiles/personnel compréhensif	15
Meilleurs/plus facile que de recourir au tribunal	7
Séances d'information très bonnes	4
Fait gagner du temps et épargner	3
Utiles pour traiter avec les enfants	3
Pas compliqués	1
Counselling et médiation utiles	1

Non :

Aucune aide	2
N'ai pas obtenu de pension alimentaire pour enfants	1
Traitement	1
Forcé d'y aller	1
Il faut qu'on fasse preuve de compassion à l'égard des clients	1

14. Avez-vous des suggestions pour améliorer ces services? (Autres services, soutien, changement d'approches?)

Réponse/Suggestion	Nombre
Plus de conseillers/plus de services de counselling	9
Faire une sélection/séparer les groupes selon les besoins	9
Rendre le public plus conscient des services/faire de la publicité	5
Le personnel ne devrait pas prendre parti	2
Rester en contact avec les clients	2
Traiter chaque cas de façon particulière	2
Raccourcir les séances d'information	2
Autres réponses	14

Données démographiques

Sexe :

Option	Nombre de réponses	Pourcentage
Femme	61	71 %
Homme	25	29 %

Âge :

Groupe d'âge	Nombre dans le groupe	Pourcentage
20 - 24 ans	6	7 %
25 - 29 ans	19	22 %
30 - 34 ans	13	15 %
35 - 39 ans	24	28 %
40 - 44 ans	14	16 %
45 - 49 ans	7	8 %
50 - 54 ans	3	3 %

Comment gagnez-vous votre vie?

Option	Nombre de réponses	Pourcentage
Travaille	45	52 %
Reste à la maison	8	9 %
Chômage	6	7 %
Aide sociale	17	20 %
Études	6	7 %
Autre	4	5 %

Nature de la relation antérieure :

Option	Nombre de réponses	Pourcentage
Conjoint de fait	18	21 %
Marié	59	70 %
N'ont jamais vécu ensemble	7	8 %

Années passées ensemble :

Groupe	Nombre dans le groupe	Pourcentage
0 - 4 ans	21	24 %
5 - 9 ans	29	34 %
10 - 14 ans	22	26 %
15 - 19 ans	9	10 %
20 - 24 ans	2	2 %
25 - 29 ans	3	3 %

Nature de la relation actuelle :

Option	Nombre de réponses	Pourcentage
Séparés	38	44 %
Divorcés	38	44 %
Réconciliés	1	1 %
Jamais vécu ensemble	7	8 %

Veillez évaluer votre capacité à régler les problèmes avec votre ex-conjoint :

Option/Niveau	Très mauvaise		Mauvaise		Neutre		Bonne		Très bonne	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Au moment de la séparation	49	57 %	17	19 %	6	7 %	6	7 %	5	6 %
Actuellement	28	33 %	5	6 %	20	23 %	21	24 %	10	12 %

Nombre de mois depuis la séparation :

Groupe	Nombre dans le groupe	Pourcentage
6 mois ou moins	8	9 %
7 - 12 mois	24	28 %
13 - 24 mois	25	29 %
25 - 36 mois	8	9 %
37 - 48 mois	7	8 %
49 - 60 mois	3	3 %
61 - 72 mois	2	2 %
73 - 84 mois	2	2 %
85 - 96 mois	2	2 %
Plus de 8 ans	5	6 %

Enfants à charge :

Option	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	84	98 %
Non	2	2 %

Si oui, nombre :

Nombre d'enfants	Nombre dans le groupe	Pourcentage
0	2	2 %
1	30	35 %
2	45	52 %
3	9	10 %

Âge :

Groupe d'âge	Nombre dans le groupe	Pourcentage
Moins de 5 ans	34	23 %
5 - 9 ans	52	35 %
10 - 14 ans	42	29 %
15 - 19 ans	18	12 %
Plus de 19 ans	1	1 %

Veillez décrire votre situation actuelle concernant la garde :

Option	Nombre de réponses	Pourcentage
Mère ayant la garde	46	55 %
Père ayant la garde	6	7 %
Garde partagée	25	30 %
Garde exclusive	3	4 %
Autre	4	5 %

ANNEXE 3 :
GUIDE À L'INTENTION DES INFORMATEURS CLÉS

SERVICES DE JUSTICE FAMILIALE DE L'OUEST

GUIDE À L'INTENTION DES INFORMATEURS CLÉS

Introduction

Le présent guide d'entrevue doit être utilisé pour tous les informateurs qui fournissent des renseignements au sujet du projet pilote des Services de justice familiale de l'Ouest. Les questions ne seront pas toutes posées à toutes les personnes interviewées. Nous allons utiliser la légende ci-dessous pour indiquer la catégorie d'informateurs à laquelle il faut poser une question donnée.

Légende

JC = Ministère de la Justice du Canada JP = Ministère provincial de la Justice

CD = Comité directeur du projet

CP = Coordonnateur du projet

MP = Membres du personnel

AJ = Avocats de l'aide juridique

AP = Avocats de pratique privée

FC = Fonctionnaires de la Cour

JU = Juges

AC = Agences communautaires

On informera les personnes interviewées que leurs réponses feront en général l'objet de rapports collectifs, mais que toute l'information ne peut rester confidentielle.

Conception et mise en œuvre du projet

1. Pourquoi a-t-on créé le projet des SJFO? Cette justification se reflète-t-elle dans les besoins réels de la région de l'Ouest? Est-elle liée aux objectifs du gouvernement fédéral en ce qui a trait à l'aide juridique et à la justice familiale axée sur l'enfant? Au mandat de la CMHI? (JC, JP, MP, CD)
2. Comment la nécessité de créer ce projet a-t-elle été reconnue? Par qui? Comment? Les objectifs du projet ont-ils évolué avec le temps? Qu'est-ce qui a changé? Pourquoi? (JC, JP, CD, MP, CP, AC)
3. Quels sont les rôles et les responsabilités du comité directeur? Comment et quand ce groupe a-t-il été formé? Sa composition est-elle pertinente? (CP, MP, CD)
4. Quels sont les rôles et les responsabilités des membres du personnel? Comment ces rôles ont-ils évolué? Quelles sont les compétences et la formation du personnel? Y a-t-il suffisamment de personnel ayant les compétences appropriées pour mener les activités du projet? (CP, MP, CD)
5. Quelles sont la nature et la portée des relations entre les responsables du projet et les groupes pertinents (p. ex., fonctionnaires judiciaires, fonctionnaires de la cour, organismes communautaires)? Ces liens sont-ils efficaces? (JP, CD, CP, MP, AC, AJ, FC, JU)

Activités générales du projet

6. Quels sont les services offerts par les SJFO? (MP, CP, CD)

7. Comment les divers services sont-ils publicisés, comment en fait-on la promotion et comment y accède-t-on? Ces services répondent-ils aux besoins de tous les clients? Certains groupes de clients se heurtent-ils à des obstacles? (CP, MP)

8. Quel processus utilise-t-on pour déterminer l'admissibilité aux SJFO? Comment les clients potentiels sont-ils choisis? Qui est retenu ou non? Quelle est la marche à suivre pour traiter les cas de violence conjugale ou de violence faite aux enfants? Quand a-t-on recours aux mécanismes de sécurité? Sont-ils adéquats? (MP, AC)

9. Comment et quand les besoins du client sont-ils évalués? Par qui? Comment répond-on aux besoins qui n'entrent pas dans le cadre du projet (p. ex., renvoi)? (CP, MP)

Services de médiation

10. Quelle est la nature (processus, gamme des questions) des services de médiation offerts par les SJFO? Comment accède-t-on à ces services? Est-ce approprié? Y a-t-il des obstacles? (MP)

11. Comment détermine-t-on et corrige-t-on les déséquilibres de pouvoirs entre les parties (p. ex., mécanismes de sécurité)? Est-ce adéquat? (MP)

12. En ce qui a trait à la médiation, quels sont les taux de réussite et de conformité? Qu'est-ce qui explique que certaines parties ne peuvent en venir à une entente dans le cadre de la médiation? Y a-t-il des facteurs qui caractérisent le succès et l'échec de la médiation? Comment s'assure-t-on qu'il y a conformité? (MP)

13. Le tribunal modifie-t-il les ententes? À quel rythme et pourquoi? (MP, JU)

Counselling

14. Comment accède-t-on aux services de counselling? Y a-t-il des obstacles? (MP, CP, AC)

15. Quels sont les principaux points soumis au counselling (p. ex., préoccupations et thèmes communs)? Quelles sont la nature et la portée de la participation des enfants? Quels sont leurs problèmes? (MP, CD)

16. Le counselling a-t-il permis aux familles visées de progresser? A-t-il facilité le règlement des problèmes entre les parents (p. ex., garde, pension alimentaire)? (MP, AJ, AP)

Séances d'information

17. Comment accède-t-on aux séances d'information? Y a-t-il des obstacles à franchir? (MP, CP, AC)

18. Quel est le contenu des séances d'information? Qui les a conçues et qui les donne? Qui y assiste et qui n'y assiste pas? (MP, CP, AC)

19. Quel effet les séances d'information ont-elles sur les parents intéressés? Sont-ils plus susceptibles de faire appel à la collaboration pour résoudre leurs problèmes? Cela a-t-il des répercussions sur la façon dont ils abordent les questions pertinentes avec leurs enfants et celles qui les concernent? (MP, AJ, AP)

Nouveau calcul

20. Qu'est-ce qui justifie de faire un projet pilote du nouveau calcul des pensions alimentaires? Quels sont les résultats prévus? (CD, JU, CP, JC, JP)

21. Comment le processus de nouveau calcul fonctionne-t-il? (Comment y accède-t-on? Comment et quand le nouveau calcul est-il effectué? Comment les parties sont-elles informées et impliquées? Quelles sont les modalités régissant les nouveaux calculs et les motifs justifiant les changements?) (MP, CD, JU)

22. Comment les parties réagissent-elles au nouveau calcul? Combien contestent le processus? Quel est le résultat lorsque les personnes contestent? (MP, CP, CD, JU, AP, AJ)?

Résultats du projet et répercussions

23. Dans quelle mesure le projet a-t-il sensibilisé davantage les intéressés au processus judiciaire et aux options offertes pour régler les problèmes concernant le droit de la famille? Le projet a-t-il facilité le renvoi à d'autres services dont les clients ont besoin? (MP, AC)

24. Dans quelle mesure le projet a-t-il favorisé et facilité la médiation plutôt que les décisions imposées par le tribunal en ce qui concerne la pension alimentaire pour enfants et pour conjoint, la garde et le droit de visite? Dans quelle mesure le projet a-t-il contribué à un règlement satisfaisant et équitable de ces questions pour les parties intéressées? (MP, AC)

25. Dans quelle mesure le projet a-t-il contribué à réduire la charge de travail pour des représentants du système de justice et à améliorer les services juridiques offerts en matière de droit de la famille? (AJ, FC, JU, AP)

26. Quel effet les services des SJFO ont-ils eu sur les parties intéressées? (MP)

27. Quel effet le processus judiciaire a-t-il eu sur les services offerts par les SJFO? (MP, FC, JU, CD)

28. A-t-on obtenu des résultats inattendus du projet, entre autres pour les clients? Est-ce que certaines composantes du projet devraient être modifiées, supprimées ou ajoutées? Pourquoi? (Tous)

Coûts et viabilité du projet

29. Les ressources financières et en nature affectées au projet sont-elles suffisantes pour répondre aux besoins? Est-ce que les lignes directrices en vigueur et le financement disponible ont eu des répercussions sur le projet? Le projet a-t-il entraîné des coûts ou des demandes pour le gouvernement et les organismes non gouvernementaux? (JC, JP, CD, CP)

30. Qu'est-ce qui indique que le projet sera maintenu après la phase pilote? Quels en seraient les coûts et les sources de financement? Le service pourrait-il ou sera-t-il mis en œuvre dans d'autres collectivités? (CP, JP)

ANNEXE 4 :
GUIDE D'ENTREVUE À L'INTENTION DES PARTICIPANTS

PROJET PILOTE
SERVICES DE JUSTICE FAMILIALE DE L'OUEST
GUIDE D'ENTREVUE À L'INTENTION DES PARTICIPANTS

Interviewer _____

Mode d'entrevue *Par téléphone* ___ *En personne* ___

Introduction/Consentement

Les Services de justice familiale de l'Ouest offrent des services aux familles qui éprouvent des problèmes lors d'une séparation ou d'un divorce, dans le cadre d'un projet pilote des ministères fédéral et provincial de la Justice. Le Groupe IHRD, firme de consultation de Terre-Neuve ayant beaucoup d'expérience dans l'évaluation des programmes, se penche actuellement sur le projet. Pour ce faire, il mène des entrevues avec des clients du service pour aider ceux qui mettent en œuvre et financent le projet à en déterminer l'utilité et à l'améliorer. Les entrevues porteront sur les services que vous avez obtenus des SJFO, et non sur votre expérience personnelle de la séparation ou du divorce.

Nous croyons savoir que vous avez signé un formulaire de consentement en tant que client des SJFO, dans lequel vous acceptez que des évaluateurs ou des chercheurs communiquent avec vous pour connaître votre opinion. Vous souvenez-vous d'avoir rempli ce formulaire de consentement? Oui ___ Non ___

Si oui, vérifiez si le client sait que sa participation est confidentielle et qu'elle n'influera en rien sur sa capacité de recevoir des services. Si non, expliquez-lui le but de l'évaluation, les garanties offertes en ce qui concerne la protection de la vie privée et le service. Si l'entrevue est menée par téléphone, la personne devra donner son consentement verbal et l'intervieweur lui posera les questions énumérées ci-dessous. Si l'entrevue est menée en personne, le client se verra remettre un formulaire de consentement écrit qu'on lui demandera de signer.

Le client a été informé de l'évaluation et a consenti verbalement à y participer. Oui ___

Non ___ (Si non, remerciez la personne, rassurez-la au sujet de la confidentialité du processus et mettez fin à l'entrevue).

Sensibilisation/Renvoi

1. Comment avez-vous entendu parler des SJFO?

2. Qui vous a dirigé aux SJFO?
- a. Avocat de pratique privée ___
 - b. Employés du tribunal ___
 - c. Aide juridique ___
 - d. Ami/famille ___
 - e. Autre (préciser) ___

3. Pourquoi avez-vous eu recours aux SJFO?

Vous êtes-vous buté à des obstacles avant de pouvoir accéder aux SJFO?
 Oui ___ Non ___

Si oui, décrivez ces obstacles (transport, garde des enfants, etc.).

Services offerts

5. Lesquels des services suivants avez-vous reçus (cochez tous ceux qui s’appliquent)?
- a. Accueil initial ___
 - b. Médiation — droit de garde et de visite ___
 - c. Médiation — partage des biens ___
 - d. Nouveau calcul de la pension alimentaire ___
 - e. Séances d’information ___
 - f. Services de counselling ___
 - g. Autre (préciser) _____

6. Pour chaque service que vous avez reçu, veuillez répondre aux questions suivantes :

<i>Service</i>	<i>Durée totale (en heures)</i>	<i>Durée et fin (jours)</i>	<i>Représentation par un avocat? (Oui/Non)</i>	<i>Entente? (Oui/Non)</i>
Accueil			X	
Séance d’information			X	
Médiation (garde et droit de visite)				
Médiation (biens)				
Nouveau calcul de la pension alimentaire				
Counselling			X	
Autre _____				
TOTAL				

Satisfaction

7. Indiquez votre degré de satisfaction à l'égard de chacun des services que vous avez reçus.

L'échelle de satisfaction comporte cinq niveaux. **1 = très insatisfait, 2 = insatisfait, 3 = neutre, 4 = satisfait et 5 = très satisfait.**

<i>Service</i>	<i>Opportunité du service</i>	<i>Compétence du personnel</i>	<i>Équité et sûreté du processus/ Approche du personnel</i>	<i>Résultat/ Règlement</i>	<i>Commentaires</i>
Accueil					
Séance d'information					
Médiation (garde et droit d'accès)					
Médiation (biens)					
Nouveau calcul de la pension alimentaire					
Autre					
Services en général					

Incidence des services

8. Pour chacun des aspects suivants, veuillez indiquer l'effet produit.

<i>Aspect du service</i>	<i>Effet positif (Oui/Non)</i>	<i>Commentaires</i>
M'a sensibilisé davantage au processus/aux options judiciaires		
Cela a facilité le renvoi à d'autres services		
Cela a mieux fait connaître et facilité la médiation plutôt que de recourir au tribunal pour en venir à une entente		
Cela m'a permis d'être un meilleur parent		
Cela a réduit mes coûts		
Autre (préciser)		

Opinion globale sur les services

9. Les SJFO vous ont-ils aidé à faire face aux questions liées à la séparation ou au divorce?
Oui ___ Non ___ Veuillez préciser.

10. Utiliserez-vous à nouveau les SJFO si vous en aviez besoin? Oui ___ Non ___
Veuillez préciser.

11. Recommanderiez-vous ces services à d'autres? Oui ___ Non ___
Veuillez préciser.

12. Avez-vous des suggestions pour améliorer ces services? (Autres services, soutien, changement d'approches?)

Données démographiques

Sexe : Femme ___ Homme ___

Âge : ___

Comment gagnez-vous votre vie?

Travail (Inscrire la réponse donnée) _____

Reste à la maison ___

Chômage ___

Aide sociale ___

Études ___

Autre ___

Nature de la relation antérieure :

Conjoint de fait ___

Marié ___

Relation de conjoint de fait suivie du mariage ___

Années passées ensemble ___

Nature de la relation actuelle :

Séparés ___

Divorcés ___

Réconciliés ___

Nombre de mois depuis la séparation : ___

Enfants à charge : Oui ___ Non ___

Nombre ___

Âge : _____

Veillez décrire votre situation actuelle concernant la garde :

Mère ayant la garde ___

Père ayant la garde ___

Garde partagée ___

Garde exclusive ___

Autre (préciser) ___