



Évaluation du projet du  
Centre d'information juridique sur  
le droit de la famille

Rapport final

Préparé pour le



Service public d'éducation  
et d'information juridiques  
du Nouveau-Brunswick

Mars 2011

**Rapport d'évaluation préparé par :**

**Atlantic Evaluation Group Inc.**

**Présenté au :**

**Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick**

C.P. 6000

Fredericton (Nouveau-Brunswick)

CANADA

E3B 5H1

Tél. / Tel. : 506-453-5369 (bureau)

Ligne d'information sur le droit de la famille /

Family Law Information Line : 1-888-236-2444

Télécopieur / Fax : 506-462-5193

[www.droitdelafamilienb.ca](http://www.droitdelafamilienb.ca)

[www.legal-info-legale.nb.ca](http://www.legal-info-legale.nb.ca)

Also available in English.

## Remerciements

Le présent rapport a été réalisé par Steve McQuaid, d'Atlantic Evaluation Group Inc.

L'auteur désire rendre hommage à la directrice générale et aux membres du personnel du Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick et les remercier pour les indications et le soutien qu'ils lui ont donnés pendant toute l'évaluation.

De plus, il désire exprimer de façon particulière sa gratitude à tous ceux et celles qui ont donné leur avis et qui ont formulé des commentaires pendant la démarche de collecte des données d'évaluation. Il s'agit notamment des membres du personnel de la Division de la famille (personnel administratif, greffiers et surveillants des services juridiques), des juges, des membres du personnel du Service des ordonnances de soutien familial (SOSF), des avocats de cabinets privés qui exercent en droit de la famille, des avocats spécialisés en droit de la famille de la Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick (CSAJNB), des utilisateurs du site Web Droit de la famille NB et de la Ligne d'information sans frais sur le droit de la famille, des membres du personnel des bibliothèques de droit et des dirigeants des organismes communautaires.

# Table des matières

<b>1. Contexte .....</b>	<b>1</b>
1.1 Le projet du Centre d'information juridique sur le droit de la famille .....	1
1.2 Recherche et consultations auprès des parties intéressées.....	1
1.3 Objectif du site Web Droit de la famille NB.....	1
1.4 Auditoire visé .....	2
1.5 Principales caractéristiques de conception .....	2
1.6 Planification et conception du site Web.....	2
1.7 Lancement et promotion du site Web.....	2
1.8 Activités et ressources promotionnelles .....	3
1.9 Mise sur pied d'un partenariat .....	3
1.10 Gouvernance et surveillance du projet .....	4
<b>2. But de l'évaluation .....</b>	<b>5</b>
2.1 Énoncé des travaux.....	5
2.2 Démarche et méthodes de collecte de données.....	5
2.3 Enquêtes de référence et de suivi .....	5
2.4 Entrevues des parties intéressées et de groupe.....	6
2.5 Entrevues avec les utilisateurs du site Web Droit de la famille NB et de la ligne téléphonique d'information.....	6
<b>3. Conclusions et résultats de l'évaluation quantitative .....</b>	<b>7</b>
3.1 Données sur l'utilisation du site Web Droit de la famille NB.....	7
3.2 Données de l'enquête de référence et de l'enquête de suivi .....	9
<b>4. Conclusions et résultats de l'évaluation qualitative .....</b>	<b>20</b>
4.1 Entrevues .....	20
4.2 Séances des groupes de discussion .....	28
4.3 Aperçu des entrevues avec les utilisateurs du site Web Droit de la famille NB et de la ligne téléphonique d'information .....	32
<b>5. Orientations futures proposées pour améliorer l'efficacité du site Web Droit de la famille NB.....</b>	<b>37</b>
<b>6. Résumé et principales conclusions .....</b>	<b>40</b>
<b>Annexes</b>	
<b>A. Cadre de l'évaluation</b>	
<b>B. Enquêtes de référence et de suivi auprès des PSA et des membres du personnel</b>	
<b>C. Guide d'entrevue des intervenants</b>	
<b>D. Guide d'entrevue des groupes de discussion</b>	
<b>E. Guide d'entrevue des utilisateurs du site Web Droit de la famille NB et de la Ligne téléphonique d'information</b>	
<b>F. Résumé des réponses aux questions « ouvertes » de l'enquête auprès des PSA</b>	

# 1. Contexte

## 1.1 Le projet du Centre d'information juridique sur le droit de la famille

En mars 2009, le Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick (SPEIJ-NB) a élaboré et mis en œuvre le projet du Centre d'information juridique sur le droit de la famille (qui porte le nom de Family Law NB/Droit de la famille NB dans la documentation publique), une importante initiative d'information et de soutien en droit de la famille. Le principal bailleur de fonds du projet du Centre d'information juridique sur le droit de la famille était Justice Canada.

L'objectif central de ce projet consistait à mettre au point une source d'information en ligne sur le droit de la famille qui propose une panoplie de renseignements et d'outils visant à aider tous ceux et celles qui agissent sans avocat dans le système de justice en droit de la famille du Nouveau-Brunswick.

La mise sur pied de ce projet a été justifiée par le constat selon lequel le nombre de plaideurs sans avocat (PSA) qui comparaissent dans le cadre d'instances en droit de la famille dans la province a augmenté de façon importante et devrait continuer de croître. De plus, du point de vue de l'administration de la justice, il s'est révélé nécessaire de mieux préparer les personnes qui ont l'intention de se présenter devant les tribunaux sans faire appel aux services d'un avocat.

## 1.2 Recherche et consultations auprès des parties intéressées

La recherche préliminaire réalisée par le SPEIJ-NB au moyen d'entrevues et de groupes de discussion au cours de la phase I de ce projet a permis de conclure que de plus en plus de PSA se présentent devant la Cour du Banc de la Reine, Division de la famille que dans le passé et qu'ils ne peuvent obtenir de l'aide nulle part ailleurs. De nombreux PSA croient qu'ils n'ont pas les moyens de faire appel à un avocat. Bien souvent, ils ne comprennent pas les exigences juridiques et les protocoles de la cour. Parallèlement, les membres du personnel du tribunal de la famille passent beaucoup de temps à offrir une assistance de base, notamment pour remplir des formules et pour aider les PSA à comprendre et à suivre la procédure.

Depuis plusieurs années, le SPEIJ-NB répond aux demandes de renseignements par courriel et par téléphone par l'entremise de sa Ligne d'information sans frais sur le droit de la famille et il fait le suivi de la nature des demandes de renseignements et des questions que lui adressent les appelants. L'organisme est bien conscient de la diversité des problèmes, des préoccupations et des défis que connaissent de nombreux PSA qui tentent de se débrouiller dans le système judiciaire en droit de la famille du Nouveau-Brunswick.

## 1.3 Objectif du site Web Droit de la famille NB

Ces constatations sont à l'origine de l'une des principales caractéristiques de cette initiative, qui est la conception et la mise en service d'un site Web à l'intention des personnes qui agissent sans avocat dans le cadre d'une instance quelconque dans le système de judiciaire en droit de la famille du Nouveau-Brunswick. D'une manière générale, le projet a été conçu afin :

- d'aider les PSA à trouver l'information dont ils ont besoin pour avoir accès au système judiciaire et pour trouver leur chemin dans celui-ci;
- d'encourager les PSA à envisager des solutions extrajudiciaires pour régler leur litige en droit de la famille et à obtenir des conseils juridiques aux étapes cruciales de leur démarche judiciaire;
- d'alléger la pression sur le système judiciaire et les services du registraire en offrant une ressource de référence pour répondre aux besoins d'éducation, d'information et d'assistance des PSA.

#### **1.4 Auditoire visé**

Le principal auditoire du site Web Droit de la famille NB comprend toutes les personnes qui sont aux prises avec des problèmes en droit de la famille et qui souhaitent se renseigner et mieux se préparer avant de demander une consultation juridique. Toutefois, bon nombre des nouveaux guides pratiques (comme *Demander la garde, des droits de visite et une pension alimentaire* et le *Guide pour remplir la formule 72J*) qui ont été ajoutés au site Web sont spécialement conçus pour les PSA qui sont rendus à l'une ou l'autre des étapes de leur démarche judiciaire (se renseigner sur les questions juridiques; obtenir et remplir les documents; prêter serment, déposer et signifier les documents; comparaître devant le tribunal).

#### **1.5 Principales caractéristiques de conception**

Le site Web a été conçu pour fournir de l'information sur des problèmes, des façons de procéder et des enjeux touchant une vaste gamme de questions en droit de la famille, y compris pour donner accès à des formules juridiques et à des actes de procédure que les personnes peuvent remplir elles-mêmes en ligne. Les formules qu'on peut remplir en ligne sont également accompagnées et illustrées par des exemples hypothétiques virtuels qui permettent aux utilisateurs d'arriver à comprendre le type de renseignements qu'ils doivent inscrire dans les diverses parties des formules au fur et à mesure qu'ils les remplissent.

De plus, l'initiative du site Web Droit de la famille NB a été accompagnée par plusieurs nouvelles publications sur le droit de la famille, par de nouvelles formules juridiques annotées, par le renforcement du système de soutien de la Ligne d'information sur le droit de la famille et par un plan d'évaluation du projet.

#### **1.6 Planification et conception du site Web**

La phase I de l'initiative a regroupé la plupart des tâches de planification et de mise en œuvre qui ont fait appel à de nombreux juristes et intermédiaires qui entrent régulièrement en contact avec les personnes faisant face à des problèmes et des situations en droit de la famille qui exigent une certaine forme de recours en justice. Ceux-ci comprennent des avocats, des juges, des greffiers, des registraires et divers membres du personnel du tribunal. Bon nombre de ces spécialistes du droit ont passé en revue toute la documentation qui a été élaborée afin d'en assurer l'exactitude au plan juridique.

De plus, des efforts considérables ont été déployés pour faire en sorte que les renseignements et les conseils fournis traitent des problèmes que les PSA rencontrent le plus fréquemment. On s'est aussi efforcé de présenter l'information en langage clair pour qu'elle soit facile à lire et à comprendre. Les problèmes et les difficultés les plus courants auxquels les PSA font face lorsqu'ils remplissent leurs propres formules et demandes ont été cernés et ont été réglés lors de la révision ou de la rédaction des guides pratiques et de la documentation.

#### **1.7 Lancement et promotion du site Web**

Le nouveau site Web Droit de la famille NB a été conçu et mis en service au cours de la phase II du projet (mars 2010). Il contenait environ 42 exemples de formules en ligne en anglais et en français, notamment un nouveau guide sur la façon de remplir la formule 72J. Parmi les autres formules à remplir et guides qui ont été mis au point, mentionnons l'affidavit, la formule de dossier de procès et diverses lettres d'accompagnement qui sont exigées dans le cadre de certaines actions. Toute cette documentation a été affichée sur le site Web.

## **1.8 Activités et ressources promotionnelles**

Une stratégie de communication et de promotion d'envergure provinciale a été élaborée et mise en œuvre lors du lancement du site Web. Les médias ont joué un rôle important dans cette stratégie. En mars 2010, le ministère de la Justice et de la Consommation du Nouveau-Brunswick a contribué aux activités de promotion en plaçant des annonces dans tous les quotidiens du Nouveau-Brunswick. Cette couverture médiatique a donné lieu à plusieurs entrevues à la radio. Parmi les autres activités de promotion, mentionnons la participation à des conférences (p. ex. : la réunion mi-hivernale de la Division du Nouveau-Brunswick de l'Association du Barreau canadien et la réunion de l'Association canadienne des organismes d'éducation et d'information juridiques) et à d'autres ateliers et réunions avec les membres du personnel du tribunal et les organismes communautaires pour promouvoir le site Web.

De plus, le projet a permis de mettre au point et de distribuer plusieurs documents et outils publicitaires comme des dépliants, des affiches, des signets et des aimantins qui faisaient la promotion du site Web et de la Ligne d'information sans frais. Cette documentation a été distribuée à grande échelle au public dans des endroits comme les bureaux de Service Nouveau-Brunswick, les greffes, les cabinets d'avocats, les cliniques d'avocats bénévoles et d'autres groupes et organismes que les gens sont susceptibles de consulter lorsqu'ils sont à la recherche d'information sur le droit de la famille. Favoriser l'accès à ces documents et guides avait pour objectif d'accroître et de peaufiner les connaissances et l'expérience des personnes qui prévoient agir sans avocat devant le tribunal dans une affaire en droit de la famille.

## **1.9 Mise sur pied d'un partenariat**

Le comité consultatif du projet a été mis sur pied pour aider à concevoir et à promouvoir le site Web Droit de la famille NB. Les membres de ce comité comprenaient le ministère de la Justice et de la Consommation du Nouveau-Brunswick (plusieurs services dont la Direction de la recherche et de la planification, la Direction des services aux tribunaux, les préposés aux tribunaux, le directeur du SOSF et le registraire adjoint), le Barreau du Nouveau-Brunswick, la Division du Nouveau-Brunswick de l'Association du Barreau canadien, le Conseil consultatif sur la condition de la femme, la Direction des questions féminines du Bureau du Conseil exécutif et le programme *pro bono* de la Faculté de droit de l'Université du Nouveau-Brunswick.

Le comité consultatif s'est révélé un atout de premier plan pour le projet à de nombreux égards. En plus de susciter dès le départ l'adhésion des groupes clés, les membres du comité ont aidé à faciliter l'accès aux compétences juridiques, à d'autres importants groupes et réseaux de juristes ainsi qu'au personnel de première ligne et aux autres fournisseurs de services.

Les partenaires du comité consultatif ont également appuyé le projet d'une foule de façons pratiques. Le ministère de la Justice et de la Consommation a acheté des quantités d'exemplaires du guide pratique sur la garde des enfants et les a distribués à tous les tribunaux de la province. Le ministère a aussi fait paraître une annonce publicitaire dans tous les quotidiens provinciaux pour aider à sensibiliser la population au nouveau site Web et aux ressources qu'il contient.

La Division du Nouveau-Brunswick de l'ABC a contribué à faire la promotion du site Web Droit de la famille NB et de ses ressources en envoyant de la publicité par la poste aux avocats qui exercent en droit de la famille et en s'associant avec le SPEIJ-NB lors de sa réunion mi-hivernale dans le but d'offrir un atelier pour présenter le site Web et ses ressources. Le Conseil consultatif a fait la description du site Web dans son bulletin d'information électronique qui est envoyé à des milliers de destinataires, et la Direction des questions féminines a inclus un article à son sujet dans son rapport trimestriel. D'autres partenaires ont fourni de l'aide matérielle de diverses manières au cours du projet, notamment pour réviser les

versions préliminaires de divers documents d'information et ressources afin d'en assurer l'exactitude et la lisibilité, et ils ont collaboré de plusieurs façons aux activités de promotion, par exemple en créant un lien vers le site Web Droit de la famille NB dans le site Web de leur propre entreprise ou organisme.

### **1.10 Gouvernance et surveillance du projet**

Le projet du Centre d'information juridique sur le droit de la famille a été mis en œuvre sous la supervision de Deborah Doherty, directrice générale du Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick. M<sup>me</sup> Doherty a également agi comme coordonnatrice de l'évaluation du projet, et elle a fourni des indications et du soutien à l'évaluateur pendant toute la durée de l'évaluation.



## **2. But de l'évaluation**

### **2.1 Énoncé des travaux**

L'évaluation de l'initiative du site Web Droit de la famille NB a été conçue de façon à mesurer les résultats suivants du projet :

- La mesure à laquelle le projet a réussi à faire connaître au public le site Web Droit de la famille NB, la Ligne sans frais et les autres ressources en droit de la famille.
- La mesure à laquelle le site Web Droit de la famille NB et des ressources connexes (p. ex. : les formules annotées) aide efficacement les plaideurs sans avocat à trouver l'information dont ils ont besoin et à se « débrouiller » dans le système de justice.
- La mesure à laquelle le projet a contribué à réduire la charge de travail du système de justice pour la famille et des services du registraire en fournissant des documents de référence visant à répondre aux besoins d'éducation, d'information et d'assistance des PSA.
- Le degré de satisfaction exprimée à l'égard du site Web par d'autres parties intéressées comme les avocats qui exercent en droit de la famille, le Barreau et d'autres organismes communautaires concernés.

### **2.2 Démarche et méthodes de collecte de données**

Un cadre d'évaluation a été établi à la suite d'un examen des documents de référence et des rapports internes qui portent sur le projet du Centre d'information juridique sur le droit de la famille. Ce cadre est joint à l'annexe A.

Une démarche axée sur des « méthodes mixtes » a été employée pour recueillir des données d'évaluation, y compris :

- les données sur l'utilisation du site Web Droit de la famille NB au cours de la dernière année ont été étudiées;
- un questionnaire pour les enquêtes de référence et de suivi a été mis au point afin de recueillir des données auprès d'une vaste gamme d'intervenants, dont les membres du personnel du tribunal de la famille, les avocats spécialisés en droit de la famille et les juges du tribunal de la famille dans la province;
- une série d'entrevues individuelles et de groupes de discussion ont été réalisés avec des membres du comité consultatif, des parties intéressées au projet, des préposés aux tribunaux, des avocats spécialisés en droit de la famille et, dans une moindre mesure, des PSA qui s'étaient servis du site Web Droit de la famille NB.

### **2.3 Enquêtes de référence et de suivi**

Les enquêtes de référence et de suivi avaient pour objectif de déterminer si la disponibilité du site Web Droit de la famille NB avait eu des répercussions mesurables sur la fréquence, la nature et l'importance des demandes adressées aux membres du personnel de la Division de la famille.

L'enquête de référence a été réalisée en juin 2010, juste avant une initiative d'envergure provinciale qui visait à promouvoir le site Web et ses ressources. L'enquête de suivi a eu lieu en mars 2011, soit quelque dix mois après la campagne de promotion.

Les enquêtes ont été effectuées à l'aide d'un questionnaire électronique conçu pour les répondants anglophones et les répondants francophones. Le questionnaire de l'enquête a été distribué à grande échelle aux spécialistes du droit, aux membres du personnel du tribunal et aux autres intervenants du système de justice pour la famille du N.-B. Un exemplaire de chaque questionnaire est joint à l'annexe B.

Les données des deux enquêtes représentent l'une des méthodes qui ont été employées pour mesurer l'impact du site Web Droit de la famille NB et de ses diverses ressources sur la nature et l'importance des pressions exercées sur l'emploi du temps des divers spécialistes du droit, des juges et des autres intervenants qui entrent en contact avec les PSA.

#### **2.4 Entrevues des intervenants et groupes de discussion**

Des entrevues téléphoniques ont été réalisées avec des parties intéressées au projet (remarque : les parties intéressées comprennent les personnes qui ont participé d'une façon quelconque au projet, comme les membres du comité consultatif, les participants aux consultations préliminaires et les partenaires communautaires). De plus, deux groupes de discussion ont été mis sur pied avec des intervenants et des membres du personnel du système de justice pour la famille. Une séance a été organisée avec des participants anglophones à Fredericton (huit participants) et une séance en français a eu lieu à Bathurst (sept participants). Dans les deux cas, les entrevues avaient pour objectif de recueillir les opinions et les impressions des personnes interviewées et des participants aux groupes de discussion au sujet des répercussions et des résultats du site Web Droit de la famille NB.

Des questions dirigées ont été utilisées pour orienter chaque entrevue. Une copie du guide d'entrevue des intervenants est jointe à l'annexe C. Le guide d'entrevue des groupes de discussion se trouve à l'annexe D.

#### **2.5 Entrevues avec les utilisateurs du site Web Droit de la famille NB et de la Ligne téléphonique d'information**

Un petit échantillon d'utilisateurs du site Web sur le droit de la famille et de la Ligne d'information a été sélectionné de deux façons.

(1) Quatre utilisateurs du site Web avaient indiqué qu'ils étaient prêts à participer à une entrevue de suivi par téléphone dans la formule d'évaluation en ligne « Votre opinion est importante » du site Web et ils avaient donné leur adresse de courriel pour que nous puissions communiquer avec eux.

(2) L'agente de la Ligne d'information sur le droit de la famille a recruté en tout dix utilisateurs du site Web et de la Ligne d'information qui ont accepté de participer à une entrevue téléphonique pour nous faire part de leurs commentaires au sujet de leurs démarches.

Là encore, des questions dirigées ont été utilisées pour orienter ces entrevues. Une copie du guide d'entrevue des utilisateurs est jointe à l'annexe E.

### 3. Conclusions et résultats de l'évaluation

Le présent chapitre du rapport contient un résumé des conclusions et des résultats tirés des données quantitatives. Il comprend un profil sur douze mois des données sur l'utilisation du site Web Droit de la famille NB ainsi que les résultats des questionnaires des enquêtes de référence et de suivi auprès des plaideurs sans avocat (PSA).

#### 3.1 Données sur l'utilisation du site Web Droit de la famille NB

Les données recensant le « trafic » sur le site Web ont été recueillies à l'aide de la base de données Google Analytics. Les tableaux qui suivent donnent un aperçu du trafic sur les sites Web anglais et français.

**Tableau 1 – Données sur l'utilisation de la version anglaise du site Web Droit de la famille NB**

Années	2010									2011		
	avril	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.	janv.	fév.	mars
Nombre de visites	1164	1086	1130	1324	1566	1567	1732	1689	1270	1786	1608	2107
Visiteurs uniques	807	722	711	784	953	982	1038	1001	847	1191	1085	1422
Pages vues	6644	6595	5932	6614	8046	7747	8142	7621	5581	8523	7545	9957
Pages vues (moyenne)	5,71	6,07	5,25	5,00	5,14	4,94	4,70	4,51	4,39	4,77	4,69	4,73
Minutes sur le site	4:53	5:34	4:45	4:41	4:58	5:04	4:52	4:56	4:22	5:12	4:47	5:25

Le trafic d'utilisateurs sur le site Web anglais a eu tendance à augmenter depuis le lancement en mars 2010. Le nombre total de visites sur le site et de visites par des visiteurs uniques a presque doublé au cours de cette période de douze mois. Voici certaines autres données marquantes :

- La première source de trafic (47 %) a été le contact direct, ce qui donne à penser que les ressources promotionnelles incitent les gens à visiter le site et peut-être aussi à le mettre en signet.
- Les quatre mots-clés les plus fréquemment recherchés ont été *family law in New Brunswick* (ou des variantes), *child support*, *child custody* et *divorce*.
- Les pages les plus consultées ou téléchargées ont été *family law forms*, *FAQs* et *Self-Help Guides*.

**Tableau 2 – Données sur l'utilisation de la version française du site Web Droit de la famille NB**

Années	2010									2011		
	avril	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.	janv.	fév.	mars
Nombre de visites	251	151	215	176	205	215	251	261	181	313	218	296
Visiteurs uniques	169	118	165	125	138	138	166	183	134	209	165	234
Pages vues	1193	689	885	741	887	938	1196	1076	841	1150	867	1344
Pages vues (moyenne)	4,75	4,56	4,12	4,21	4,33	4,36	4,76	4,12	4,65	3,67	3,98	4,54
Minutes sur le site	4:09	3:40	3:55	4:23	3:39	3:53	4:42	4:41	3:44	4:18	3:25	3:54

L'utilisation du site en français a également continué d'augmenter depuis le lancement en mars 2010, mais cette hausse a été généralement plus graduelle. Voici certaines autres données marquantes :

- Là encore, la majorité des visiteurs (44 %) se sont rendus directement sur le site.
- Les trois mots-clés les plus fréquemment recherchés ont été « droit de la famille », « aide juridique » et « pension alimentaire ».

- Les pages les plus consultées ou téléchargées ont été Formulaires, Publications et Guides pratiques.

**Remarque :** Les données sur l'utilisation par les utilisateurs francophones ont évolué relativement lentement. Compte tenu de la dynamique des populations au Nouveau-Brunswick, on s'attendrait à ce qu'environ 30 % de tous les utilisateurs explorent le site en français. Toutefois, le SPEIJ-NB a constaté que de nombreuses organisations et personnes francophones commandent souvent des publications dans le site en anglais. Il est donc possible qu'un certain pourcentage du trafic sur le site anglais soit attribuable à des utilisateurs francophones.

**Tableau 3 – Données combinées sur l'utilisation du site Web Droit de la famille NB (anglais et français)**

Années	2010									2011		
	avril	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.	janv.	fév.	mars
<b>Nombre de visites</b>	1415	1237	1345	1500	1771	1782	1983	1950	1451	2099	1826	2403
<b>Visiteurs uniques</b>	976	840	876	909	1091	1120	1204	1184	981	1400	1250	1656
<b>Pages vues</b>	7837	7284	6817	7355	8933	8685	9338	8697	6422	9673	8412	11301
<b>Pages vues (moyenne)</b>	5,54	5,89	5,07	4,90	5,04	4,87	4,71	4,46	4,43	4,61	4,61	4,70

Les tendances d'utilisation combinées indiquent que le site Web Droit de la famille NB a connu une augmentation constante du niveau de trafic depuis son lancement en mars 2010 (si on fait exception du mois de décembre, ce qui est compréhensible étant donné qu'il s'agit du temps de Noël et que les gens ont tendance à être occupés par d'autres activités saisonnières).

#### **Autres activités du SPEIJ-NB qui soutiennent le site Web Droit de la famille NB**

Le SPEIJ-NB surveille l'activité sur le site Web Droit de la famille NB et fournit du soutien à trois égards.

1) Les personnes qui visitent le site Web envoient occasionnellement des courriels pour formuler d'autres questions et demandes de renseignements. Au cours de la dernière année, le SPEIJ-NB a répondu à 177 demandes de renseignements et d'éclaircissements par courriel au sujet de la procédure et des formules en droit de la famille.

2) Depuis septembre 2010, le SPEIJ-NB offre l'accès à une version évoluée de sa Ligne sans frais sur le droit de la famille. L'agente d'information sur le droit de la famille fournit de l'aide en donnant des renseignements et des conseils sur des questions générales en droit de la famille et en expliquant plus particulièrement la procédure et l'emploi des formules devant le tribunal de la famille. Au cours de la dernière année, près de 900 personnes ont appelé la Ligne d'information pour obtenir des renseignements sur leurs problèmes en droit de la famille et pour avoir de l'aide sur la façon de mener leur propre cause. Même si l'utilisation du site Web français est inférieure à ce qu'on aurait pu penser (comme nous l'avons mentionné ci-dessus), à peu près 50 % des appelants à la Ligne d'information sur le droit de la famille étaient francophones.

3) Le SPEIJ-NB prend connaissance des demandes de renseignements et des interrogations que suscite le site Web et fait le nécessaire pour régler les problèmes d'accès, pour clarifier tout renseignement qui semble créer de la confusion chez les utilisateurs et pour ajouter régulièrement de nouveaux renseignements afin de faire en sorte que le contenu du site soit à jour.

## **3.2 Données de l'enquête de référence et de l'enquête de suivi**

### **Objectif des enquêtes**

Les enquêtes de référence et de suivi avaient pour objectif de déterminer si la disponibilité du site Web Droit de la famille NB et de ses ressources avait eu des répercussions mesurables sur la fréquence, la nature et l'importance des demandes adressées au système de justice pour la famille du Nouveau-Brunswick.

### **Méthodes et choix du moment**

Les enquêtes de référence et de suivi ont été effectuées à l'aide d'un questionnaire d'enquête électronique (versions en français et en anglais). Les groupes visés par l'enquête de référence et par l'enquête de suivi comprenaient les membres du personnel de la Division de la famille (personnel administratif, greffiers et surveillants des services juridiques), les juges, les membres du personnel du Service des ordonnances de soutien familial (SOSF), les avocats de cabinets privés qui exercent en droit de la famille, les avocats spécialisés en droit de la famille de la Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick (CSAJNB) et d'autres membres du personnel du système de justice pour la famille qui ont été invités à remplir le questionnaire de l'enquête.

L'enquête initiale (l'enquête de référence) a été réalisée en mai 2010, juste avant une initiative d'envergure provinciale qui visait à promouvoir le site Web Droit de la famille NB auprès d'une foule d'intéressés et dans la population en général. L'enquête de référence avait principalement pour objectif de recueillir des « données repères » au sujet de l'impact des plaideurs sans avocat (PSA) sur le système de justice pour la famille et sur la charge de travail des employés à divers échelons du système.

L'enquête de suivi a été réalisée en mars 2011, soit environ dix mois après le lancement du site Web. L'enquête de suivi avait principalement pour objectif de déterminer si la disponibilité du site Web Droit de la famille NB avait eu un effet ou avait fait une différence mesurable sur la charge de travail des personnes qui s'occupent des PSA.

### **Distribution aux répondants potentiels**

Le SPEIJ-NB a dressé une liste des coordonnées des intervenants, comme les gestionnaires du tribunal de la famille et du ministère de la Justice, les avocats spécialisés en droit de la famille de la CSAJNB, les avocats qui exercent en droit de la famille (ABC) et les juges, auxquels l'enquête devait être envoyée avec une invitation à remplir le questionnaire. Une lettre ou un courriel d'accompagnement a également été rédigé pour décrire brièvement l'objet de l'enquête et pour faire ressortir qu'il était important que chacun prenne le temps de répondre au questionnaire. Pour donner suite à une recommandation formulée par ceux et celles qui avaient participé au groupe de discussion de « l'essai pilote », le SPEIJ-NB a fait le nécessaire afin que les principaux superviseurs et une sous-ministre adjointe du ministère de la Justice et de la Consommation envoient un courriel aux répondants potentiels dans tout le système de justice pour la famille.

Les enquêtes ont permis de recueillir des données sur de nombreux enjeux comme la fréquence des contacts avec les PSA (le nombre de contacts et d'heures), la nature des contacts (le type de problèmes pour lesquels les PSA ont besoin d'aide, comment les membres du personnel y répondent, les difficultés qu'ils éprouvent, etc.) et l'incidence des contraintes auxquelles doit quotidiennement faire face le système de justice pour la famille.

## Contraintes

Étant donné que les deux questionnaires d'enquête ont été envoyés à une foule d'employés du système de justice pour la famille et d'avocats exerçant et spécialisés en droit de la famille qui travaillent partout dans la province du Nouveau-Brunswick, il n'est pas possible de déterminer si les mêmes personnes ont rempli le questionnaire de l'enquête de référence et celui de l'enquête de suivi. Il est très probable que certaines des mêmes personnes l'ont fait, mais il est également probable que certaines personnes qui ont répondu au questionnaire de suivi n'ont pas rempli le questionnaire de l'enquête de référence. C'est la raison pour laquelle les résultats d'enquête illustrent seulement des tendances ou des phénomènes à un niveau général.

## Synthèse des résultats de l'enquête de référence et de l'enquête de suivi auprès des PSA

La section qui suit contient un résumé des résultats de l'enquête de référence initiale (juin 2010) et de l'enquête de suivi (mars 2011). Les résultats sont présentés dans le même ordre que les questions des enquêtes et les données sur les résultats de l'enquête de référence et de l'enquête de suivi sont incluses dans tous les tableaux afin de permettre aux lecteurs de prendre connaissance des deux en même temps.

### A. Profil des répondants

D'entrée de jeu, on a évalué qu'entre 250 et 300 personnes pouvaient recevoir le questionnaire d'enquête (y compris les membres du personnel du tribunal de la famille, les avocats et les juges de l'ensemble du N.-B.).

En tout, 89 répondants ont répondu au questionnaire de l'enquête de référence, dont 63 étaient anglophones et 26, francophones. Par la suite, 58 répondants ont rempli le questionnaire de l'enquête de suivi, dont 39 étaient anglophones et 19, francophones.

Tableau A – Nombre de répondants		
Langue	Initiale – 2010	Suivi – 2011
Anglais	63 (71 %)	39 (29 %)
Français	26 (67 %)	19 (33 %)
<b>Totaux</b>	89	58

Bien qu'on ne connaisse pas le nombre précis de personnes qui ont reçu un questionnaire d'enquête, le taux de réponse paraît s'être chiffré autour de 25 ou 30 %, ce qui est généralement considéré comme bon pour une enquête de ce type.

**Remarque :** Les questionnaires de l'enquête de référence et de l'enquête de suivi ont été distribués à la même population cible au moyen des mêmes méthodes de distribution. Aucune raison évidente n'explique pourquoi un plus petit nombre de répondants ont rempli le questionnaire de l'enquête de suivi. Même s'il s'est écoulé dix mois entre les deux enquêtes, il se peut que certains membres du personnel aient rapidement jeté un coup d'œil à l'invitation à participer à l'enquête, qu'ils se soient souvenus de l'enquête initiale et qu'ils aient conclu qu'ils y avaient déjà répondu. Le fait que l'enquête de suivi ait été distribuée au mois de mars peut être une autre explication, car il s'agit d'un mois bien rempli (relâche scolaire, etc.).

## B. Fonctions des répondants dans le système de justice pour la famille

Les répondants ont été invités à mentionner la nature de leur travail au sein du système de justice pour la famille. La majorité des répondants étaient des fournisseurs de services de première ligne (avocats spécialisés en droit de la famille, avocats de cabinets privés qui exercent en droit de la famille, membres du personnel du tribunal de la famille et membres du personnel du ministère de la Justice).

<b>Fonctions</b>	<b>Initiale – 2010</b>	<b>Suivi – 2011</b>
Avocats exerçant en droit de la famille	28*	16*
Employés du tribunal de la famille	25	17
Employés de la Justice (SOSF)	22	8
Employés (juridiques) du tribunal de la famille	5	4
Juges	4	5
Autres	5	4
Données manquantes	0	4
<b>Totaux</b>	<b>89</b>	<b>58</b>

\* Ces chiffres comprennent les avocats de cabinets privés qui exercent en droit de la famille et les avocats spécialisés en droit de la famille de l'Aide juridique.

**Remarque :** La catégorie « autres » comprend les autres membres du personnel du système de justice pour la famille qui ont reçu l'invitation à répondre au questionnaire d'enquête.

### Question n° 1 : Fréquence à laquelle le répondant rencontre des plaideurs sans avocat

L'enquête de référence a révélé que plus de la moitié des répondants (57) rencontraient tous les jours ou toutes les semaines des PSA qui avaient besoin d'assistance, et que 22 autres en rencontraient au moins une fois par mois.

L'enquête de suivi a révélé que près des trois quarts des répondants (44) rencontraient tous les jours ou toutes les semaines des PSA qui avaient besoin d'assistance, et que six autres en rencontraient au moins une fois par mois.

<b>Fréquence des rencontres</b>	<b>Initiale – 2010</b>	<b>Suivi – 2011</b>
Toutes les semaines	29	21
Tous les jours	28	23
Une ou deux fois par mois	22	6
Très rarement	10	8
<b>Totaux</b>	<b>89</b>	<b>58</b>

### Question n° 2 : Moment du premier contact avec les PSA

Les répondants ont indiqué que le premier contact avec les PSA s'établissait à de nombreuses étapes importantes du processus judiciaire, notamment au moment où ils doivent obtenir, remplir et déposer des documents, lors de l'audience et après la conclusion de l'instance.

Moment du premier contact	Initiale – 2010	Suivi – 2011
Avant l'instance	44	40
Obtention des documents	55	29
Audience	52	37
Dépôt des documents	40	28
Après la fin de l'instance	37	21
Autres	4	2
<b>Totaux</b>	<b>232</b>	<b>157</b>

**Remarque :** Étant donné que de nombreux répondants étaient susceptibles de rencontrer des PSA à diverses étapes du processus judiciaire en droit de la famille, ils ont été invités à cocher tous les choix pertinents pour décrire leurs activités avec les PSA. C'est ce qui explique l'écart entre les totaux du tableau 1 et ceux du tableau 2.

La catégorie « autres » comprend l'exécution d'une ordonnance judiciaire et diverses demandes de renseignements par téléphone.

### Question n° 3 : Nature des demandes de renseignements ou des besoins

Les répondants ont indiqué que les demandes de renseignements les plus souvent formulées par les PSA concernaient les directives sur le processus judiciaire, les questions d'ordre juridique et les problèmes techniques.

Types de demandes de renseignements	Initiale – 2010	Suivi – 2011
Processus judiciaire	54	50
Questions ou problèmes juridiques	65	47
Problèmes techniques	64	47
Autres	15	8
<b>Totaux</b>	<b>198</b>	<b>152</b>

**Remarque :** Là aussi, les répondants ont été invités à cocher tous les choix pertinents pour décrire leurs activités avec les PSA. Certains des commentaires formulés dans la catégorie « autres » faisaient état de demandes d'aide au sujet de la présentation de la preuve (preuve des allégations), la façon de répondre à une demande ou de la contester et la manière de demander l'assistance d'un défenseur.



#### Question n° 4 : Temps consacré à aider les PSA

L'enquête de référence a révélé que 21 % des répondants passaient une ou deux heures chaque semaine à prêter assistance aux PSA, que 21 % d'entre eux y consacraient une demi-heure chaque semaine et que 17 % y consacraient moins d'une demi-heure par semaine.

L'enquête de suivi a révélé que 26 % des répondants passaient une ou deux heures chaque semaine à prêter assistance aux PSA, que 12 % d'entre eux y consacraient une demi-heure chaque semaine et que 14 % y consacraient moins d'une demi-heure par semaine. Toutefois, 22 % ont indiqué qu'ils passaient plus de trois heures par semaine à aider les PSA.

<b>Tableau 4 : Temps passé (chaque semaine) à répondre aux besoins</b>		
<b>Temps passé</b>	<b>Initiale – 2010</b>	<b>Suivi – 2011</b>
Une ou deux heures	19	15
Plus d'une demi-heure	19	7
Moins d'une demi-heure	15	8
Plus de trois heures	6	13
Pas du tout	6	6
Aucune donnée indiquée	10	2
<b>Totaux</b>	<b>75</b>	<b>51</b>

**Remarque :** Aucune raison évidente n'explique pourquoi un nombre plus élevé de répondants (13) à l'enquête de suivi ont indiqué qu'ils consacraient plus de trois heures par semaine à aider les PSA. Une raison possible pourrait être l'augmentation globale du nombre de PSA qui ont demandé de l'aide.

#### Question n° 5 : Incidences sur les responsabilités ou le travail des répondants

L'enquête de référence a révélé que les contacts avec les PSA qui avaient le plus d'incidences sur le travail ou les responsabilités inhérentes au poste des répondants étaient les suivants : des conseils juridiques qui ne relevaient pas du domaine de la compétence de la personne (55), de l'aide qui ne faisait pas partie des attributions de la personne (47), des demandes qui prenaient du temps dont la personne avait besoin pour accomplir ses autres tâches (37) et des demandes qui ralentissaient ou interrompaient le processus judiciaire (30).

Quelques 30 répondants ont également mentionné que ces activités leur donnaient l'occasion d'aider quelqu'un, même si elles les dérangent.

Des tendances similaires se sont dégagées des résultats de l'enquête de suivi. Les activités les plus fréquemment mentionnées par les répondants à l'enquête de suivi étaient les demandes de conseils juridiques qui ne relevaient pas du domaine de compétence de la personne (42), de l'aide qui ne faisait pas partie des attributions de la personne (29), des demandes qui prenaient du temps dont la personne avait besoin pour accomplir ses autres tâches (21) et des demandes qui ralentissaient ou interrompaient le processus judiciaire (22). Certains répondants ont également mentionné que ces activités leur donnaient l'occasion d'aider quelqu'un, même si elles les dérangent (22).

<b>Incidences sur le travail</b>	<b>Initiale – 2010</b>	<b>Suivi – 2011</b>
Conseils juridiques (en dehors de mes tâches immédiates)	55	42
Aide qui ne fait pas partie de mes attributions normales	47	29
Prend du temps dont j'ai besoin pour mes autres tâches	37	21
Ralentit ou interrompt le processus judiciaire	30	22
Me donne l'occasion d'aider	30	22
Autres	10	8

Parmi les commentaires recueillis dans la catégorie « autres », quelqu'un a mentionné le fait que les PSA ont souvent l'impression que leurs problèmes ne reçoivent pas l'attention nécessaire parce qu'ils ne comprennent pas la procédure, et des avocats ont affirmé que la facture de leurs clients avait tendance à être plus élevée (1) à cause du temps qu'ils passaient à expliquer des choses à un PSA ou (2) à cause des délais occasionnés par des communications inefficaces.

#### **Question n° 6 : Aspects les plus difficiles du processus judiciaire pour les PSA**

Les répondants ont indiqué que les aspects du processus judiciaire que les PSA trouvent les plus difficiles sont la nécessité de comprendre, de remplir et de déposer les documents et la nécessité de comprendre et de suivre les protocoles et la procédure des tribunaux. Les résultats ont révélé que les réponses au questionnaire de l'enquête de référence et à celui de l'enquête de suivi avaient tendance à se ressembler beaucoup en ce qui concerne les principales difficultés éprouvées par les PSA.

<b>Type de tâche/de procédure</b>	<b>Initiale – 2010</b>	<b>Suivi – 2011</b>
Utiliser/inclure les formules ou documents nécessaires	58	42
Savoir quoi faire en cour	55	42
Suivre les règles de procédure	53	44
Obtenir et produire les formules nécessaires	47	35
Déposer les actes de procédure	36	29
Signifier les documents	35	26
Faire les documents sous serment	35	29
Présenter la preuve	32	36
Assigner des témoins	23	28
Autres	7	4

Un répondant a fait remarquer que les PSA trouvent que les formules sont très répétitives, qu'elles prêtent à confusion et qu'elles sont accablantes.

### Question n° 7 : Comment les répondants aident-ils les PSA

Les répondants ont indiqué qu'ils dirigeaient fréquemment les PSA vers l'Aide juridique ou qu'ils leur recommandaient fortement de demander une consultation juridique ou de s'adresser à un avocat. Les répondants fournissaient aussi fréquemment des ressources d'information juridique et d'autres formules ayant trait au droit de la famille.

Là encore, les résultats ont révélé que les réponses au questionnaire de l'enquête de référence et à celui de l'enquête de suivi avaient tendance à se ressembler beaucoup en ce qui concerne les façons dont les répondants aidaient les PSA.

Toutefois, il y avait deux différences entre les questionnaires, puisque le site Web Droit de la famille NB et la Ligne d'information sans frais sur le droit de la famille ont été ajoutés aux choix dans l'enquête de suivi. Quarante-trois répondants ont indiqué qu'ils avaient dirigé des PSA vers le site Web Droit de la famille NB, et 28 répondants ont mentionné qu'ils avaient conseillé à des PSA de s'adresser à la Ligne d'information sans frais sur le droit de la famille.

Type d'aide fournie	Initiale – 2010	Suivi – 2011
Diriger vers l'Aide juridique	54	45
Recommander fortement de consulter un avocat	53	43
Diriger vers le site Web Droit de la famille NB		43
Diriger vers la Ligne d'information sans frais sur le droit de la famille		28
Fournir des ressources et des dépliants d'information juridique	40	33
Diriger vers une clinique d'aide juridique	38	30
Recommander des ressources sur Internet	37	24
Diriger vers un autre membre du personnel	35	27
Fournir certaines formules en droit de la famille	33	28
Diriger vers des groupes ou organisations de l'extérieur	6	4
Autres	24	3

Dans la catégorie « autres », les répondants ont indiqué qu'ils avaient orienté des PSA vers les Services de santé mentale, l'Aide au revenu et d'autres programmes spécialisés.

Les questions ci-dessous, tirées de l'enquête de suivi, étaient différentes de celles de l'enquête de référence. Les répondants ont été directement invités à décrire leur expérience et leur impression du site Web Droit de la famille NB et des ressources qu'il contient.

**Question n° 7a) : La disponibilité du site Web Droit de la famille NB a-t-elle accru votre capacité d'aider les PSA?**

Il s'agit d'une question de nature qualitative à laquelle les répondants ont été invités à répondre en formulant des commentaires pour indiquer s'ils dirigeaient ou non des PSA vers le site Web, dans quels genres de situations ou pour quelles raisons, si cela leur avait été utile (en leur faisant épargner du temps, etc.) et si cela avait été utile aux PSA.

Un certain nombre de répondants ont indiqué qu'ils considèrent le site Web Droit de la famille NB comme une source d'information très utile, qu'ils dirigent couramment des PSA vers le site et que celui-ci est avantageux tant pour les PSA (information, orientation, outils, etc.) que pour eux-mêmes (les répondants étaient heureux de pouvoir offrir une ressource utile, les PSA posaient de meilleures questions et des indications donnaient à penser qu'il leur permettait de passer moins de temps avec les PSA).

D'autres répondants ont indiqué que de nombreux PSA n'ont pas la capacité ni la motivation nécessaires pour chercher des réponses en ligne, et un certain nombre de répondants se demandaient si un site Web contenant de l'information et des ressources sur le droit de la famille et sur le processus judiciaire est vraiment une bonne solution (c.-à-d. qu'il faudrait plutôt un meilleur accès à l'Aide juridique et aux avocats; les PSA ne devraient pas avoir à faire du travail juridique).

On trouvera à l'annexe F un compte rendu détaillé des observations et des commentaires formulés par les répondants.

**Question n° 8 : Est-ce qu'un meilleur accès à l'information juridique sur le site Web Droit de la famille NB a permis de réduire le temps que vous passez à renseigner les PSA?**

Vingt-deux répondants ont indiqué que l'accès au site Web Droit de la famille NB avait réduit le temps qu'ils passaient à s'occuper des PSA, et 16 ont répondu le contraire.

Oui	22
Non	16
Veillez expliquer	16
Données manquantes	4
Total	58

Les répondants qui ont répondu non à cette question ont été invités à expliquer pourquoi ils croyaient que cela était le cas. Certains ont indiqué que de nombreux PSA n'ont pas accès à un ordinateur ou peuvent souhaiter parler à quelqu'un en personne. D'autres estimaient que beaucoup de PSA ne sont pas au courant de l'existence du site Web et qu'il faudrait faire davantage de publicité à son sujet.

On trouvera à l'annexe F un compte rendu détaillé des observations et des commentaires formulés par les répondants.

**Question n° 9 : Au cours de l'année dernière, avez-vous remarqué des changements chez les PSA qui donnent à penser qu'ils sont mieux préparés pour faire face à des problèmes juridiques et au processus judiciaire?**

Vingt-trois répondants ont indiqué qu'au cours de la dernière année, ils avaient remarqué des changements qui donnent à penser que les PSA sont mieux préparés à faire face à des problèmes juridiques et au processus judiciaire. Trente et un répondants ont indiqué qu'ils n'avaient relevé aucune indication leur permettant de croire qu'ils étaient mieux préparés.

Oui	23
Non	31*
Données manquantes	4
<b>Total</b>	<b>58</b>

\*Ce nombre est élevé et pourrait s'expliquer par le fait que le nombre global de PSA qui demandent de l'aide continue d'augmenter et que de nombreux PSA rencontrés ne sont peut-être pas au courant de l'existence du site Web Droit de la famille NB ou ne s'en servent pas.

**Question n° 10a) : De quelle façon paraissent-ils mieux préparés?**

Cette question proposait aux répondants une liste de démarches à l'égard desquelles les PSA pouvaient sembler mieux préparés. Le tableau ci-dessous fait état de leurs réponses.

Les résultats indiquent que certains PSA montrent des signes d'amélioration quant à leur capacité de chercher et de déterminer les formules dont ils ont besoin ainsi que d'obtenir et de remplir les formules nécessaires. Mais il y a moins d'indications qu'ils sont mieux préparés à faire face au processus juridique ou judiciaire.

Savoir ou décider les formules à utiliser	13
Obtenir les formules	16
Remplir correctement les formules	12
Déposer les actes de procédure	11
Signifier les documents	7
Faire les documents sous serment	4
Suivre les règles de procédure	3
Présenter la preuve	1
Assigner les témoins	1
Autres	2

**Question n° 10b) : Qu'est-ce qui pourrait être fait pour aider davantage les PSA à être mieux préparés?**

Pour aider davantage les PSA à mieux comprendre le système de droit de la famille et à mieux collaborer avec celui-ci, les répondants ont suggéré une panoplie de services et de moyens d'accompagnement supplémentaires. Ceux-ci sont résumés dans le tableau qui suit.

Une ligne d'information sans frais pour obtenir des directives sur la procédure	34
Donner la possibilité aux PSA d'apprendre la procédure et le processus judiciaire	33
Consultations juridiques sans frais	30
Séances d'information en petits groupes sur la procédure	25
Accès aux formules en ligne	27
Meilleur accès électronique à l'information sur le processus et la procédure	20
Autres	16

Les répondants ont formulé une série de suggestions supplémentaires dans la catégorie « autres ». Les grands thèmes de ces suggestions portaient sur des choses comme la disponibilité de l'aide pour remplir les formules légales nécessaires et un meilleur accès aux avocats de service et à l'Aide juridique.

On trouvera à l'annexe F un compte rendu détaillé des observations et des commentaires formulés par les répondants.

**Question n° 11 :** Comme dernière question, les répondants ont été invités à faire d'autres commentaires au sujet de leurs impressions après avoir utilisé le site Web Droit de la famille NB et avoir travaillé avec celui-ci. De nombreux répondants ont indiqué qu'il s'agissait d'une ressource très utile et précieuse et ils croyaient que son utilisation allait se généraliser avec le temps. Pour ce qui est des moyens d'améliorer et de renforcer le site, beaucoup ont affirmé qu'il aurait besoin d'une plus grande visibilité et d'une meilleure promotion dans le public. Enfin, un certain nombre de répondants estimaient que de nombreux PSA ont davantage besoin d'assistance au plan juridique (aide juridique, médiateurs, avocats de service), en plus d'avoir simplement accès à de l'information sur le droit de la famille.

On trouvera à l'annexe F un compte rendu détaillé des observations et des commentaires formulés par les répondants.

## Résumé

Compte tenu des résultats quantitatifs des enquêtes de référence et de suivi, on peut conclure que la plupart des répondants étaient au courant de l'existence du site Web Droit de la famille NB et de la Ligne d'information sans frais. Beaucoup ont indiqué qu'il s'agissait d'une ressource importante et précieuse et beaucoup faisaient activement la promotion du site Web auprès de tous les PSA qu'ils rencontraient dans le cadre de leur travail. Il est plus difficile de déterminer (à la lumière des données quantitatives) si la disponibilité du site Web a réduit les pressions qui s'exercent sur le temps et la charge de travail des gens.

Toutefois, les observations et les opinions qualitatives donnent à penser qu'aux yeux de nombreux répondants, le site Web et ses ressources ont eu un effet sur le temps et la charge de travail du personnel de première ligne. Beaucoup de répondants ont indiqué que les PSA se servent du site Web, qu'ils deviennent mieux renseignés et qu'ils utilisent les ressources, ce qui fait en sorte que le personnel de première ligne passe moins de temps à répondre à des questions, à expliquer les démarches ou à photocopier diverses formules et d'autres documents écrits. Les données qualitatives indiquent également qu'il existe encore une grande lacune pour beaucoup de répondants, en dépit de l'existence du site Web, de ses ressources et de ses outils. De l'avis de ces répondants, le besoin le plus pressant de la plupart des PSA est un meilleur accès aux services juridiques, à la médiation et au soutien didactique.

## 4. Conclusions et résultats de l'évaluation qualitative

Le présent chapitre contient un résumé des conclusions et des résultats des entrevues avec des intervenants, des groupes de discussion et des entrevues avec des utilisateurs du site Web Droit de la famille NB. *Les commentaires des intervenants, des participants aux groupes de discussion et des utilisateurs ont été traduits.*

### 4.1 Entrevues avec les intervenants

Les entrevues avec les parties intéressées au site Web Droit de la famille NB ont été réalisées avec des personnes qui ont participé ou qui participent encore d'une façon quelconque à l'initiative. En tout, 17 intervenants ont été interviewés par téléphone, dont cinq avocats (deux avocats de cabinets privés qui exercent en droit de la famille et trois avocats de l'Aide juridique), deux directeurs régionaux des services aux tribunaux, un surveillant des services aux tribunaux, quatre greffiers et administrateurs de la cour, deux personnes qui travaillent pour des organismes de services communautaires (YWCA, groupes de femmes), une personne de la Faculté de droit de l'UNB, la sous-ministre adjointe du ministère de la Justice et une personne du bureau de la registraire adjointe.

Ces entrevues avaient pour but de recueillir les opinions et les impressions des intervenants au sujet de l'impact et des retombées du site Web Droit de la famille NB. Des questions structurées ont été utilisées pour effectuer ce travail. Une copie du guide d'entrevue est jointe à l'annexe C.

#### Observations générales

Tous les intervenants avaient une bonne opinion au sujet de l'utilité du site Web pour les PSA, les membres du personnel de première ligne, les avocats qui exercent en droit de la famille et ceux de l'Aide juridique ainsi que les fournisseurs de services communautaires.

*« Le site Web met à la disposition des PSA une vaste gamme de renseignements élémentaires mais importants au sujet de points et de questions de droit, des mesures à prendre pour régler leur litige, des formules dont ils ont besoin et de la façon dont fonctionne le processus judiciaire. »* (Un intervenant)

*« Un outil très utile pour les autres intervenants comme les avocats qui exercent en droit de la famille, les avocats de l'Aide juridique, les préposés à l'admission à l'aide juridique, les membres du personnel de première ligne des tribunaux et les gestionnaires de programmes de première ligne, les étudiants en droit qui font de la recherche ou qui fournissent du soutien aux cliniques d'assistance juridique. »* (Un intervenant)

*« Le site Web et ses ressources ont eu un impact positif, sans l'ombre d'un doute. »* (Un intervenant)

#### Conception et présentation du site Web

En ce qui concerne la notoriété, tous les intervenants étaient au courant de l'existence du site Web et de ses ressources; ils ont souligné l'aspect professionnel de sa conception et de son apparence, le caractère exhaustif de l'information qu'il contient ainsi que sa forme et sa présentation conviviales qui le rendent facile à naviguer. Selon les intervenants, même s'il faut toujours en faire la promotion, le site Web a constamment gagné en notoriété et en visibilité depuis son lancement en mars 2010.



*« Le site Web est bien développé, il est facile à consulter et à naviguer et il contient une foule de bons renseignements généraux qui sont présentés de façon claire et concise. Les vidéos ajoutent beaucoup à la base d'information. » (Un intervenant)*

*« Le site Web est très bien développé et il répond à un besoin important. Il s'agit d'un outil formidable pour les PSA et pour tous ceux et celles qui cherchent des renseignements d'ordre général sur le droit de la famille. » (Un intervenant)*

### **Utilisation et promotion du site Web**

Les parties intéressées et les intervenants en droit de la famille se sont servis du site Web et de ses ressources et en ont fait la promotion de nombreuses façons.

*« La réceptionniste de notre cabinet suggère souvent le site aux clients qui se présentent avec des problèmes et des questions en droit de la famille. Nous avons aussi des exemplaires sur papier d'une foule de ressources et de dépliants d'information du SPEIJ-NB dans notre salle d'attente. » (Un intervenant)*

*« Je travaille avec l'Aide juridique et j'utilise parfois le site Web deux ou trois fois par semaine moi-même afin de trouver de l'information pour tirer au clair une question ou un point de procédure. Les formules sont formidables, faciles d'accès et d'emploi. Elles décrivent très bien les renseignements qui doivent être fournis et la façon de les remplir. » (Un intervenant)*

*« J'ai mentionné le site Web à d'autres collègues du milieu juridique et j'en ai discuté avec eux et même avec certains des juges du tribunal de la famille. » (Un intervenant)*

*« Je ne sais pas à quelle fréquence le site Web a été utilisé. Toutefois, je sais que tous les PSA sont dirigés vers le site Web et la Ligne d'information par les membres de notre personnel. » (Un intervenant)*

*« Je me sers des ressources du SPEIJ-NB et de ses documents d'information publics depuis des années. Il produit constamment de la documentation très informative et toujours de qualité élevée. » (Un intervenant)*

### **Avantages et résultats positifs**

Certains intervenants ont indiqué qu'en plus de fournir de l'information et des instructions sur les façons de régler une foule de questions et de problèmes en droit de la famille, le site Web atteint deux autres résultats. Premièrement, il contribue à « démystifier » le processus judiciaire et les étapes qu'il comporte. Les PSA (et d'autres intéressés) peuvent prendre connaissance en direct de la façon dont on dispose de diverses actions en justice, des étapes à suivre, des formules nécessaires, etc. Ils peuvent également visionner une vidéo qui explique diverses démarches juridiques et judiciaires, ce à quoi ils peuvent s'attendre devant le tribunal et comment s'adresser au juge dans la salle d'audience.

Deuxièmement, le site Web traduit de façon concrète et tangible le fait que tout le monde n'a pas les moyens de retenir les services d'un avocat et qu'il est important que les problèmes et les besoins des PSA en droit de la famille ne soient pas négligés à cause du fait qu'ils ne connaissent pas bien les démarches à faire, les formules à employer ou ce à quoi ils doivent s'attendre dans la salle d'audience. Selon un intervenant, il est important d'assurer cet équilibre du point de vue de l'administration de la justice.

*« C'est pourquoi des choses comme le site Web sont précieuses. Il fournit de l'information à la personne aux prises avec un problème ou un litige réel en droit de la famille afin qu'elle aussi puisse s'adresser au système judiciaire pour le régler. » (Un intervenant)*

*« Je crois que le résultat le plus positif a été de donner aux PSA des outils pour leur permettre de se débrouiller s'ils sont incapables de faire appel à un avocat pour les représenter. Ce n'est pas tout le monde qui a les moyens de se faire représenter par un avocat. Il s'agit d'une mesure très constructive à tous les points de vue. » (Un intervenant)*

### **Lacunes au plan de l'information**

En général, la plupart des intervenants estimaient que le site Web était assez exhaustif en ce qui concerne la nature et la portée des questions qui y sont abordées ainsi que de l'information et des outils qu'il contient. Quelques-uns d'entre eux ont relevé des lacunes dans les renseignements fournis, notamment :

- Le projet du tribunal de la famille de Saint John comporte de nouvelles formules pour les instances en divorce qui ne sont pas encore disponibles en ligne, mais qui devraient l'être. Les responsables du projet sont en pourparlers avec la direction du SPEIJ-NB pour offrir aussi ces formules en ligne.

### **Les PSA ont besoin de soutien supplémentaire**

Les intervenants ont fait remarquer que l'accès au site Web et à ses ressources est important pour les PSA et pour les autres personnes qui sont à l'aise à l'ordinateur, mais qu'il reste encore les personnes qui n'ont pas accès à un ordinateur ou qui ne se sentent pas à l'aise de travailler « en ligne » et qui continueront d'avoir besoin d'une aide supplémentaire.

*« Il y a certains PSA qui n'ont pas accès à un ordinateur ou qui ne sont tout simplement pas à l'aise de travailler de cette façon et qui vont continuer d'avoir besoin d'aide. Certaines personnes vont toujours avoir besoin de quelqu'un pour les accompagner pas à pas dans le processus. » (Un intervenant)*

*« Les formules elles-mêmes sont extrêmement utiles. Toutefois, il faudra toujours un complément d'information. Même si les PSA disposent des bonnes formules, ils ont besoin de formation et d'aide pour donner les bons renseignements. Bien des gens ne savent réellement pas comment s'y prendre ou quels mots ils doivent employer pour remplir certaines formules (p. ex. : mon mari, mon ex-mari, le père de l'enfant, Jean Untel). » (Un intervenant)*

*« Les formules de demande de modification de la garde des enfants. Je rencontre encore des clients à la clinique juridique qui se demandent quelles formules employer. » (Un intervenant)*

*« J'ai entendu dire qu'il peut être difficile d'avoir accès à la Ligne d'information sans frais. La ligne est souvent occupée. » (Un intervenant)*

### **Stratégie de communication — Promotion du site Web**

Les intervenants ont indiqué que la notoriété et la visibilité du site Web ont augmenté constamment depuis son lancement en mars 2010. Par contre, même si le matériel de promotion (dépliants, affiches, signets, aimantins) a été utile, plusieurs intervenants croient que de nombreux PSA et beaucoup de gens dans la population en général ne sont pas au courant de l'existence du site Web et de ses ressources. Les membres du personnel de première ligne rencontrent des gens chaque jour et il est important que les

outils de promotion (p. ex. : les signets et les aimantins) soient à leur disposition. Étant donné que des gens font leur entrée dans le système tous les jours, il est probablement plus cohérent de distribuer l'information sur le service au comptoir du greffe ou en réponse à un contact par téléphone.

*« Le SPEIJ-NB doit poursuivre ses activités de promotion, continuer à distribuer des affiches, des signets et des aimantins dans divers bureaux et travailler constamment à de nombreux niveaux pour faire passer le message. Il s'agit d'un travail de longue haleine. »*  
(Un intervenant)

*« J'ai l'impression que beaucoup de PSA ne connaissent pas encore le site. Quand je dirige un atelier à la clinique, je passe les 15 premières minutes à parler des ressources disponibles. Je les mets toujours au courant de l'existence du site et je leur apprend comment y avoir accès. »* (Un intervenant)

*« Les membres du personnel de notre bureau ajoutent des signets sur le site Web à la documentation que nous envoyons par la poste à ceux qui veulent obtenir une trousse sur le divorce, etc. »* (Un intervenant)

### **Initiatives ou activités additionnelles pour sensibiliser la population**

Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, les intervenants ont indiqué que la promotion du site Web est une activité de longue haleine. Ils ont formulé un certain nombre de suggestions pour mieux sensibiliser la population à l'existence du site Web.

- Distribuer l'information au sujet du site Web à tous les organismes communautaires qui s'occupent d'intervention précoce comme les groupes d'entraide pour les femmes, les services de soutien aux familles, les garderies et les centres d'éducation préscolaire, les médecins de famille et les autres fournisseurs de services de première ligne comme les services sociaux et communautaires et les infirmières de la santé publique.
- Organiser et diriger davantage d'ateliers pratiques à l'intention des PSA, des membres du personnel de première ligne et d'autres groupes de spécialistes dans diverses parties de la province de façon à donner l'occasion aux gens de voir le site et de chercher de l'information sur des problèmes et des questions en particulier.
- Offrir l'information sur papier en plus de la version en ligne; il est important que l'information soit disponible dans les deux formats.
- Faire en sorte que les organismes stratégiques comme la Division de la famille de la Cour du Banc de la Reine, le ministère de la Justice et de la Consommation et le Barreau du Nouveau-Brunswick placent un lien direct vers le site Web Droit de la famille NB sur la page d'accueil de leur propre site Web.
- Envisager de concevoir et de diffuser une série d'annonces à la radio et à la télévision pour décrire les ressources offertes sur le site et pour donner de l'information sur la façon d'y avoir accès.

### **Impact du site Web et des ressources sur les PSA**

De nombreux intervenants n'ont pas été en mesure de répondre à cette question, parce qu'ils ne travaillent pas directement avec les PSA. En revanche, ceux qui ont pu se prononcer ont formulé les observations suivantes :

*« Le site Web a aidé des gens. Très peu de gens reviennent voir les membres du personnel de la cour pour obtenir d'autres renseignements une fois qu'ils ont été dirigés vers le site Web et la Ligne d'information. » (Un intervenant)*

*« J'ai l'impression que beaucoup de PSA se servent de la section du site qui contient de l'information sur le divorce. » (Un intervenant)*

*« J'ai vu bien des cas où les formules téléchargées du site Web ont été employées. » (Un intervenant)*

*« Les vidéos paraissent avoir été bien accueillies par les gens. Elles sont bien faites. Les démarches sont bien expliquées et sont claires. J'ai l'impression que les gens visionnent les vidéos et les trouvent utiles. » (Un intervenant)*

Les intervenants interviewés qui étaient des avocats ou qui travaillaient dans des dossiers d'aide juridique en droit de la famille ont attesté de la valeur du site Web et des ressources virtuelles.

*« Je rencontre souvent des PSA qui ne sont habituellement pas préparés et qui ne savent pas comment régler leurs problèmes juridiques devant les tribunaux. Cela est toujours source de délais pour tout le monde. Toute cette question est assurément un problème important à régler. » (Un intervenant)*

Certains des avocats ont fait remarquer qu'ils rencontrent les PSA vers la fin de leur cause (il s'agit habituellement du conjoint ou du partenaire de la partie qu'ils représentent), et ils ont indiqué que le site Web était utile aux PSA qui avaient eu accès aux ressources qu'il contient.

*« À deux occasions au cours des derniers mois, j'ai indiqué à un PSA « de la partie adverse » qu'il existait un site Web qui contenait de bons renseignements au sujet du processus judiciaire. Dans les deux cas, la personne a visité le site et elle a semblé apprécier que je lui aie donné ce tuyau. Il y a eu une différence remarquable dans la façon dont ces personnes ont abordé les choses à l'audience. » (Un intervenant)*

*« Il a aussi été avantageux en ce sens que la cause n'a pas été ajournée parce qu'ils n'étaient pas préparés et que les choses se sont déroulées plus efficacement. Même le temps passé au téléphone avec le PSA a été plus productif, parce que nous avons traité des vrais problèmes. Les PSA savaient ce qu'ils pouvaient demander et ce qu'ils ne pouvaient pas demander, parce qu'ils étaient mieux informés. » (Un intervenant)*

*« Ce qui a été le plus utile, c'est qu'ils paraissaient savoir qu'il y avait une procédure à suivre. Ils étaient mieux préparés à faire face au processus judiciaire, à s'adresser au juge et à faire instruire leur litige, ils savaient plus clairement ce qu'ils voulaient et ils connaissaient mieux la façon de travailler avec les formules. » (Un intervenant)*

*« Maintenant, ils savent qu'ils ne peuvent pas se contenter de se présenter sans préparation en invoquant la clémence du tribunal. » (Un intervenant)*

*« Quand je fais signifier un avis de requête à un PSA destinataire d'un acte de procédure, même si j'agis pour mon client, j'inclus toujours de l'information au sujet du site Web, comme le dépliant, le signet ou quelque chose qui contient l'adresse du site. » (Un intervenant)*

## Impact sur le système de justice en droit de la famille

Là encore, même si tous les intervenants n'ont pas été en mesure de répondre directement à cette question, beaucoup d'entre eux ont pu formuler des observations et des commentaires.

Le résultat le plus positif du point de vue des employés de première ligne, c'est que les membres du personnel qui travaillent au comptoir disposent maintenant d'une source d'information vers laquelle ils peuvent diriger les gens.

*« Les renseignements sur le site Web sont transmis à chaque PSA qui se présente au comptoir. Cela a permis aux membres du personnel d'éviter d'avoir à donner de longues explications au comptoir, ce qui leur fait épargner beaucoup de temps. »* (Un intervenant)

*« Le site Web est une ressource utile et nous ne voyons pas souvent des PSA revenir pour demander des renseignements supplémentaires une fois qu'ils ont eu accès au site. Cette ressource a certainement allégé la charge de travail des membres du personnel de première ligne. »* (Un intervenant)

*« Je ne puis dire avec certitude qu'il (le site Web) m'a fait épargner du temps ou qu'il a réduit ma charge de travail, mais il permet de faire affaire avec des clients mieux renseignés qui comprennent mieux les problèmes qu'ils veulent régler. »* (Un intervenant)

*« Je dirais qu'il a aussi eu une influence sur la charge de travail du greffier de la cour, étant donné que le greffier était auparavant saisi de toutes les questions de nature juridique qui concernaient la procédure. »* (Un intervenant)

*« Je n'ai pas vu une grande différence en ce qui concerne le temps épargné en salle d'audience. Beaucoup de PSA préparent eux-mêmes leur divorce et leurs motions en modification, et la quantité de lacunes semble demeurer assez constante. »* (Un intervenant)

*« Nous voyons encore des gens qui croient qu'ils peuvent remplir les documents sans avoir pris la peine de lire les instructions pour s'assurer qu'ils le font correctement. D'autres n'ont pas la capacité de remplir des documents, peu importe les circonstances, alors le site Web n'a aucun impact sur ce groupe. Après avoir consulté nos sténographes judiciaires, nous avons appris que le site Web semble avoir peu d'impact sur les activités dans les salles d'audience. »* (Un intervenant)

*« Le site Web est une bonne source d'information. Nous avons mis les membres du personnel de première ligne à tous les niveaux (préposés aux services à la clientèle, préposés aux tribunaux, avocats spécialisés en droit de la famille, etc.) au courant de l'existence du site Web et nous leur avons conseillé de diriger les PSA vers ce site. Il s'agit également d'un bon outil pour initier les nouveaux membres du personnel au domaine du droit de la famille. Il contient beaucoup de bons renseignements de base qui sont bien présentés et bien expliqués. »* (Un intervenant)

*« Les membres du personnel du nouveau Centre du droit de la famille à Saint John (projet pilote) mettent deux ordinateurs à la disposition du public. Ils font également la promotion du site Web. Nous en avons aussi imprimé les pages et les documents à l'intention de ceux et celles qui n'aiment pas travailler à l'ordinateur. »* (Un intervenant)

## Utilité du site Web et des ressources pour les autres parties

Certains intervenants ont fait remarquer que d'autres groupes à l'extérieur du rayon d'action du tribunal de la famille connaissent et ont utilisé le site Web jusqu'à un certain point.

*« J'ai parlé du site et de ses ressources aux employées de la garderie de mon enfant et elles ont dirigé des parents vers le site. »* (Une intervenante)

*« Les étudiants en droit, en particulier ceux qui s'intéressent au droit de la famille, trouvent qu'il s'agit d'une source d'information très avantageuse. Il est très utile d'avoir l'information bien présentée en un seul endroit. »* (Un intervenant)

*« Le SPEIJ-NB fait très bien son travail. Il s'est chargé de projets très importants pour faire l'éducation du public et il a mis au point des sources d'information et des outils de très bonne qualité. »* (Un intervenant)

*« Je travaille dans une clinique juridique. Nous nous en servons comme outil d'information pour les gens qui fréquentent la clinique. J'ai encouragé des clients à s'en servir. Certains sont déjà au courant de l'existence du site Web et l'ont utilisé pour chercher des renseignements. »* (Un intervenant)

*« Une dame était très fière d'avoir trouvé l'information elle-même après avoir fait des recherches dans le site Web et avoir repéré les renseignements dont elle avait besoin. »* (Un intervenant)

*« J'ai aussi conseillé à des femmes d'appeler la Ligne d'information sans frais sur le droit de la famille. Elles ont aussi trouvé que cette aide leur avait été utile. »* (Une intervenante)

## Comment renforcer le site Web

Le site Web Droit de la famille NB est un bon point de départ, mais il demeure en chantier et il pourrait être amélioré et mieux soutenu. Les possibilités pour l'avenir du site sont nombreuses. Avec le temps, de plus en plus de gens iront en ligne pour s'informer. Au fur et à mesure que les gens s'éduqueront et seront à l'aise à l'ordinateur, consulter Internet sera vu comme une façon efficace de faire des affaires. Les intervenants ont formulé une foule de suggestions pour renforcer le site Web et ses fonctions.

- Faire en sorte que les sites Web de tous les ministères pertinents ainsi que des groupes et des associations juridiques (p. ex. : le Barreau, les cabinets des avocats qui exercent en droit de la famille, les bureaux de l'Aide juridique) et d'autres sites aient un lien vers le site Web Droit de la famille NB.
- Pour faciliter la navigation dans le site, il pourrait être utile d'avoir recours à la « méthode de l'entonnoir », c'est-à-dire de débiter par une liste de questions qui pourraient diriger les utilisateurs (p. ex. : si vous êtes déjà divorcé, cliquez ici; si vous vous êtes séparé récemment, cliquez ici). De cette façon, les personnes seraient dirigées vers une section précise du site, ce qui aiderait les gens à se concentrer sur la section du site Web la plus utile par rapport à leur besoin ou à leur situation.
- Créer quelques nouvelles vidéos qui traitent des sujets suivants : (1) le langage et les expressions utilisés en salle d'audience (comment s'adresser au juge), la façon de se vêtir, les convenances, le déroulement de l'instance et la disposition d'une salle d'audience; (2) l'importance pour le juge et les avocats de se concentrer sur les questions de fait entourant le litige afin d'obtenir les meilleurs

résultats pour les parents et les enfants et de réduire au minimum la charge émotive; (3) ce que l'Aide juridique offre.

- Continuer à travailler avec les avocats qui exercent en droit de la famille pour qu'ils cessent de craindre de « perdre » du travail s'ils dirigent des PSA vers le site Web. Présenter la démarche sous un jour nouveau en leur faisant voir qu'une foule de gens sont aux prises avec de graves problèmes en droit de la famille qu'ils ont besoin de régler, même s'ils ne peuvent pas se permettre les services d'un avocat.

*« La plupart des avocats n'exercent pas le droit de la famille. Pourquoi n'afficheraient-ils pas un lien vers le site Web dans le site de leur cabinet? Ils feraient ainsi savoir qu'ils ne s'occupent pas des causes en droit de la famille, mais qu'il existe un site Web qui peut aider les gens. La profession doit admettre qu'un segment de la population du Nouveau-Brunswick ne peut pas se payer les services d'un avocat. »* (Un intervenant)

*« En ce qui concerne les avocats qui acceptent des causes en droit de la famille, le fait que leurs futurs clients sont mieux informés peut leur faire économiser du temps et leur permettre de travailler plus efficacement. Le site Web peut être avantageux pour le client et pour l'avocat. »* (Un intervenant)

- Continuer de faire de la promotion en permanence pour mieux faire connaître le site Web et ses ressources et pour accroître l'accès à ceux-ci. Installer un poste de travail avec un ordinateur dans les palais de justice et d'autres lieux publics.
- Organiser et animer des ateliers pratiques de sensibilisation et d'éducation sur le site Web Droit de la famille NB et proposer ces ateliers dans diverses parties de la province chaque année ou selon une rotation.
- Le site Web ne devrait pas être un projet isolé. Il devrait s'inscrire dans le cadre d'un éventail complet de services d'information et de soutien (p. ex. : le site Web, la Ligne d'information sur le droit de la famille, les services de l'Aide juridique, les avocats de cabinets privés, etc.).
- Faire en sorte que le contenu du site Web soit révisé et actualisé régulièrement pour s'assurer qu'il demeure pertinent et à jour et qu'il continue d'être présenté de manière conviviale et dans un langage et un style clairs et simples.

## Résumé

Dans l'ensemble, le site Web et ses ressources sont considérés par tous les intervenants comme une innovation constructive et indispensable qui aide à remédier au grand manque d'information à la disposition des PSA dans la province du Nouveau-Brunswick. Le projet a été mis en œuvre de manière stratégique et il a eu des répercussions positives à de nombreux niveaux. Il a contribué à faire en sorte que les PSA aient accès à l'information, aux outils et à l'aide qui leur permettent de faire en sorte que le système de justice en droit de la famille et l'appareil judiciaire répondent à leurs problèmes juridiques et à leurs besoins. En particulier, il a mis à la disposition du personnel de première ligne qui travaille en droit de la famille une ressource vers laquelle il peut facilement diriger les PSA, ce qui lui permet de passer moins de temps à informer et à appuyer les PSA à l'étape de « l'accueil ». Les intervenants estiment que le site Web représente « un très bon début » et que des efforts devraient continuer d'être déployés pour en accroître la capacité et pour en faire activement la promotion à plus grande échelle dans la province.

## 4.2 Séances des groupes de discussion

### Aperçu des conclusions et des résultats des séances des groupes de discussion

Deux groupes de discussion ont été mis sur pied pour recueillir des renseignements évaluatifs auprès de spécialistes du droit et de membres du personnel du tribunal qui travaillent dans le système de justice en droit de la famille. Une séance a été organisée avec des participants anglophones à Fredericton (huit participants) et une séance en français a été tenue à Bathurst (sept participants).

Les séances des groupes de discussion avaient pour but de recueillir des opinions et des impressions au sujet de l'impact et des retombées du projet du site Web Droit de la famille NB.

Des questions structurées ont été utilisées pour orienter les discussions. Une copie du guide d'entrevue est jointe à l'annexe D.

### Notoriété

Tous les participants aux groupes de discussion étaient au courant de l'existence du site Web, de son objectif ainsi que de la portée et de la nature des ressources qu'il contient. Ils ont indiqué que le site Web avait été bien annoncé dans le cadre de la campagne de promotion et de communication du SPEIJ-NB, qui a mis à la disposition du personnel du tribunal, des cabinets d'avocats et des cliniques une panoplie de documents et d'outils de promotion à distribuer (dépliants, affiches, signets et aimantins). De plus, les préposés qui travaillent à l'accueil (p. ex. : dans les greffes, les cabinets d'avocats et les cliniques) ont reçu des renseignements supplémentaires par courrier électronique interne et lors de réunions du personnel. Les signets et les aimantins ont été des outils de promotion très en demande et ils ont représenté un moyen « *rapide et facile* » de distribuer les coordonnées du site au public.

Les participants ont indiqué qu'il pourrait être utile que le site fasse l'objet d'une promotion en permanence (« *on ne fait jamais trop de promotion* »). Certains se sont demandés si les coordonnées du site se trouvent dans l'annuaire du téléphone et si le SPEIJ-NB (ou un autre organisme) devrait produire régulièrement des messages d'intérêt public à la radio et à la télévision.

### Connaissance du contenu du site Web

Parmi les membres du personnel qui ont pris part aux séances des groupes de discussion, 12 participants sur 15 avaient visité le site Web et s'étaient familiarisés avec les ressources qu'il contient. Ceux qui avaient visité le site ont indiqué qu'ils avaient trouvé l'accès et la navigation faciles (« *il est très facile à comprendre et à suivre pour un profane* »). Ils ont fait remarquer que la disposition était « *très bonne* », que les couleurs du site étaient attrayantes et accueillantes et que la possibilité de travailler avec les diverses formules en ligne était une caractéristique très importante.

« *Le site n'est pas intimidant, il nous accueille sans nous effrayer.* » (Un participant à un groupe de discussion)

Plusieurs participants ont affirmé qu'ils se servaient du site Web pour chercher de l'information sur des questions ou des problèmes en particulier.

« *Je me sers beaucoup du site Web pour me mettre rapidement à jour sur certains points ou certaines questions que j'ai à régler. Je trouve que les formules et les messages annotés dans les fenêtres contextuelles sont des guides très utiles. Il est rassurant de savoir qu'on suit les bonnes étapes et qu'on donne les bons renseignements.* » (Un participant à un groupe de discussion)



## **Promotion du site Web comme source d'information**

Plusieurs participants de chacun des groupes de discussion sont les premiers interlocuteurs dans leur milieu de travail respectif. Ils ont indiqué qu'ils dirigent fréquemment les clients vers le site Web, en particulier la section qui contient de l'information sur les actions en divorce au Nouveau-Brunswick. Les participants distribuent les signets du site Web ou un dépliant dans lequel ils soulignent l'adresse du site Web Droit de la famille NB.

Une participante a fait remarquer qu'elle reçoit en moyenne cinq ou six appels par jour de clients qui demandent des renseignements dans le domaine du droit de la famille. En plus de fournir à l'appelant des renseignements sur le site Web, elle se rend parfois sur le site avec le client et elle aide l'appelant à se familiariser avec son contenu et ses ressources.

*« Je peux les aider à connaître les règles de procédure et à trouver certaines formules. »*  
(Une participante à un groupe de discussion)

*« Le seul point négatif est l'impossibilité d'imprimer les formules. »* (Un participant à un groupe de discussion)

Même s'il est difficile de le savoir avec certitude, étant donné que bien des gens qu'ils dirigent vers le site Web ne reprennent pas contact avec eux par la suite, plusieurs participants ont indiqué qu'ils croient que les clients qui visitent le site le trouvent utile.

*« Je pense qu'ils ont été aidés. Ils ont de l'information qu'ils peuvent consulter et revoir, et ils reçoivent des conseils sur la façon de procéder « étape par étape » pour régler leur problème. »* (Un participant à un groupe de discussion)

## **Incidences sur la tâche et la charge de travail**

Plusieurs participants aux groupes de discussion ont indiqué que le fait de pouvoir compter sur le site Web comme source d'information pour les PSA (et les autres) a quelque peu allégé leur charge de travail, étant donné qu'ils passent maintenant moins de temps à fournir des explications en réponse à des questions et à des demandes de renseignements. À cause du site Web, ils passent aussi moins de temps à photocopier divers documents et formules. Ils ont l'impression que les clients sont moins frustrés, parce qu'ils disposent d'un outil concret qui leur fournit une foule de renseignements qui répondent à leurs questions et à leurs préoccupations. Le site Web est également une source de satisfaction pour les membres du personnel, étant donné qu'ils ont maintenant quelque chose d'utile à offrir aux PSA et au public en général.

*« Il est beaucoup plus facile et rapide de faire affaires avec certains clients et de répondre à leurs questions. Il y a une foule de renseignements et il y a des vidéos qu'on peut visionner. Vous pouvez trouver le type de formule que vous devez utiliser et appendre à les remplir. Il y a beaucoup d'information et de bons conseils. »* (Un participant à un groupe de discussion)

*« Le fait que beaucoup de clients n'ont pas à revenir pour poser d'autres questions est peut-être un signe qu'ils ont trouvé les réponses à leurs questions en visitant le site. »* (Un participant à un groupe de discussion)

*« Les gens peuvent imprimer les formules et les guides pour s'en servir. Cela est d'un grand secours. Je sais que certains clients le font, parce que les renseignements qu'ils ont entrés*

*figurent en bleu dans les formules qu'ils présentent.* » (Un participant à un groupe de discussion)

*« Les greffiers « brassent » moins de papier et de documents et passent moins de temps à faire des photocopies. »* (Un participant à un groupe de discussion)

Les participants aux groupes de discussion ont indiqué qu'il semblait y avoir généralement moins de frustration chez le personnel du service à la clientèle et chez les clients. Ils ont affirmé qu'il faut peut-être un peu plus de travail au début pour donner de l'information aux clients au sujet du site Web et de la Ligne d'information, mais que cela est nettement mieux que de leur dire simplement *« allez voir un avocat »*. Ils ont indiqué que les PSA semblent heureux de recevoir de l'information et des outils pour répondre à leurs questions, *« donc nous le sommes nous aussi »*.

*« Au cours des derniers mois, il semble y avoir eu une diminution du nombre de gens qui se plaignent depuis que nous dirigeons les clients vers le site Web. »* (Un participant à un groupe de discussion)

### **Contenu du site Web – Manque-t-il de l'information?**

De façon générale, tous les participants ont indiqué que le contenu du site était très complet, bien préparé et bien présenté, tant par sa nature que par sa portée. En ce qui concerne l'information manquante ou les lacunes, les participants ont relevé quelques points, dont les suivants :

- La question du paiement final de pension alimentaire pour enfant doit être tirée au clair, car les renseignements et les directives que contient le site à ce sujet peuvent prêter à confusion. Par souci de clarté, il a été suggéré de préciser la date du paiement final de soutien dans l'ordonnance pour que tout le monde soit au courant.
- Les formules et les guides actuels sur les calculs financiers ne semblent pas pouvoir s'adapter facilement aux changements ou aux situations nouvelles, comme le recalcul de la pension alimentaire du conjoint ou d'autres dépenses spéciales.
- Un projet pilote relativement nouveau en droit de la famille est en cours à Saint John et fait appel à un type différent de formules pour la demande de divorce. Ces nouvelles formules ne se trouvent pas encore sur le site. Le SPEIJ-NB a été mis au courant de la situation.
- Dans la région de Fredericton, l'église Wilmot offre une clinique d'aide juridique gratuite. Il pourrait être utile d'inclure de l'information sur le site Web pour indiquer où se trouvent des cliniques de ce genre dans la province.
- Le site ne contient actuellement pas de guide ni de formule portant sur les ordonnances de consentement. Du travail a été fait sur les ordonnances de consentement et sur les dispositions de diverses ordonnances en Alberta et au Manitoba. Est-ce que quelque chose pourrait être fait à ce sujet?

### **Retombées pour les PSA**

À l'exception de quelques commentaires généraux, les participants ont indiqué qu'ils avaient eu très peu de réactions précises de ceux et celles qu'ils avaient dirigés vers le site Web. Ils avaient l'impression que les gens qui avaient été dirigés vers le site Web visitent celui-ci et trouvent l'information, les ressources et les outils utiles. Il est arrivé occasionnellement à certains d'entendre une personne dire *« j'ai fait exactement ce que disait le guide »* ou *« dans le guide... »*.

Quelques participants ont affirmé qu'ils avaient entendu des gens dire que la Ligne d'information sans frais sur le droit de la famille était aussi une ressource très serviable.

### **Utilité du site Web et des ressources pour d'autres parties**

Un groupe qui défend le droit des grands-parents d'avoir accès à leurs petits-enfants a été dirigé vers le site Web. Ses membres se sont servis du site pour se renseigner sur la façon dont fonctionne le tribunal de la famille, sur les droits légaux des familles (y compris des grands-parents) et sur les différentes étapes du processus judiciaire. Ces renseignements ont permis de démystifier le processus judiciaire aux yeux des membres de ce groupe.

Certains participants ont indiqué que des avocats leur ont dit qu'ils avaient conseillé à des clients et à d'autres personnes qui avaient appelé à leur cabinet de consulter le site pour trouver de l'information sur des questions et des problèmes en droit de la famille.

Le Conseil consultatif sur la condition de la femme et la Direction des questions féminines ont un lien vers le site Web Droit de la famille NB.

### **Potentiel**

Dans l'ensemble, les participants aux groupes de discussion ont unanimement dit que le site Web Droit de la famille NB est bien conçu, bien présenté et bien reçu.

*« Il s'agit d'une excellente initiative qui a répondu à un besoin réel. »* (Un participant à un groupe de discussion)

*« Le public est généralement intelligent. Si une source d'information est bien conçue, si son contenu est pertinent et utile et si elle est conviviale, le public va s'en servir. »* (Un participant à un groupe de discussion)

Les participants ont soulevé plusieurs points à l'égard desquels le site Web pourrait être renforcé et amélioré, y compris :

- Prolonger et développer les activités de promotion du site Web et de la Ligne d'information sans frais sur le droit de la famille, offrir des ateliers pratiques d'information dans des lieux précis et à des groupes particuliers (cliniques d'aide juridique, groupes de femmes et refuges).
- Travailler avec les avocats du N.-B. qui exercent en droit de la famille pour faire régulièrement des envois postaux promotionnels.
- Promouvoir le site Web et la Ligne d'information sans frais par l'entremise des bureaux de Service Nouveau-Brunswick, faire en sorte que des affiches, des signets et des aimantins soient disponibles dans ces endroits pour être distribués et s'assurer que les diverses formules de procédure y sont également offertes sans frais.
- Faire en sorte que l'information soit toujours d'actualité et à jour et continuer à simplifier la terminologie et les références juridiques.
- Concevoir et afficher en ligne des guides et des formules uniformes pour l'élaboration des ordonnances de consentement.

## Résumé

Les participants aux groupes de discussion étaient très élogieux envers le site Web. Beaucoup étaient impressionnés par le caractère exhaustif du contenu ainsi que par la conception et la présentation du site. Ils ont été nombreux à affirmer qu'ils l'utilisaient tant avec les PSA qui font des demandes de renseignements que pour mieux s'informer eux-mêmes au sujet de questions et de problèmes en particulier. Les participants qui font un travail de première ligne ont indiqué que le fait de pouvoir compter sur le site Web comme source d'information leur permet de passer moins de temps à répondre à des questions et à copier des documents. Il semble aussi y avoir moins de questions complémentaires de la part des PSA une fois qu'ils ont été dirigés vers le site Web. En ce qui concerne les améliorations à apporter, les participants ont affirmé que des efforts devraient être faits pour que l'information affichée sur le site demeure d'actualité et à jour et que des initiatives de promotion devraient être constamment mises sur pied, en particulier davantage d'ateliers et d'activités « pratiques ».

### **4.3 Aperçu des entrevues avec les utilisateurs du site Web Droit de la famille NB et de la Ligne téléphonique d'information**

Les utilisateurs du site Web Droit de la famille NB et de la Ligne d'information sans frais sur le droit de la famille étaient pour la plupart des personnes qui faisaient des recherches et qui s'occupaient elles-mêmes de leur litige en droit de la famille.

Un petit échantillon de 14 utilisateurs du site Web et de la Ligne d'information sur le droit de la famille a été sélectionné de l'une des deux façons suivantes : (1) les formules d'évaluation en ligne « Votre opinion est importante » du site Web ont servi à identifier des participants possibles (quatre utilisateurs du site Web ont indiqué dans leurs commentaires évaluatifs qu'ils étaient disposés à participer à une entrevue de suivi par téléphone et ils ont donné leur adresse de courriel comme coordonnées); (2) l'agente de la Ligne d'information sur le droit de la famille a identifié dix utilisateurs du site Web et de la Ligne d'information qui ont accepté de participer à une entrevue téléphonique pour faire part de leurs impressions.

En tout, neuf entrevues téléphoniques ont été réalisées. Une entrevue a eu lieu avec un utilisateur qui avait répondu à l'invitation par courriel et huit entrevues ont été effectuées avec les utilisateurs qui avaient été identifiés par l'agente de la Ligne d'information sur le droit de la famille.

Des questions structurées ont été employées pour réaliser les entrevues. Une copie du guide est jointe à l'annexe E.

#### **Connaissance du site Web**

Les utilisateurs ont été mis au courant de l'existence du site Web Droit de la famille NB de diverses façons. Cinq utilisateurs avaient reçu un signet avec les coordonnées du site Web et de la Ligne d'information d'un membre du personnel de première ligne dans un bureau (comme un greffe du tribunal de la famille ou un bureau du ministère de la Justice). Une personne s'était servie de Google pour trouver le site et trois autres avaient été dirigées vers le site Web après avoir pris contact avec la Ligne d'information sur le droit de la famille.

#### **Facilité d'accès et d'utilisation**

Six des neuf personnes interviewées ont indiqué qu'elles avaient eu besoin de conseils et d'aide de la part de l'agente de la Ligne d'information pour se servir du site Web et pour naviguer dans celui-ci. Elles ont été en mesure de « *poser des questions très précises* » à propos de leurs problèmes et de leur situation. Avec ces conseils et ces instructions, elles ont réussi à trouver l'information dont elles avaient besoin.

Deux personnes interviewées ont été capables de naviguer facilement dans le site et de trouver les renseignements qu'elles cherchaient, et elles ont affirmé que « *toute l'information était bonne* ».

Un utilisateur a indiqué que sa situation était singulière (il était partie à un litige en droit de la famille qui mettait en cause une autre province) et qu'il avait eu besoin de l'aide de l'agente de la Ligne d'information pour s'orienter dans le site, pour trouver certaines formules juridiques et pour savoir comment les utiliser.

Une utilisatrice francophone a éprouvé de la difficulté à trouver le site, parce qu'elle avait réussi à repérer seulement la version en anglais. Une fois qu'elle a eu accès au site francophone, elle a été en mesure d'y naviguer facilement. Elle a toutefois fait remarquer « *qu'il contient quelques erreurs de traduction (en français) qui sont agaçantes* ».

### **Difficultés ou obstacles rencontrés**

Les utilisateurs ont affirmé avoir éprouvé certaines difficultés.

- Une des formules d'état financier dont une utilisatrice essayait de se servir n'était pas disponible en français au départ et elle a dû avoir recours à la formule en anglais. L'utilisatrice est au courant que cela a été changé dans l'intervalle et que cette formule est maintenant disponible dans les deux langues.
- Certaines formules en français ne laissent pas suffisamment d'espace pour entrer toute l'information nécessaire. Cette utilisatrice aurait aimé avoir plus d'espace à divers endroits des formulaires pour pouvoir les remplir complètement avant de les imprimer.
- Une autre utilisatrice a indiqué qu'il semblait y avoir « trop de liens » à suivre pour naviguer dans le site Web. Elle n'était pas certaine d'avoir accès aux bons formulaires, étant donné que certains d'entre eux se ressemblent. Elle a eu besoin d'aide pour s'assurer d'employer les bonnes formules.
- Un autre utilisateur n'avait pas toujours accès à un ordinateur et ne pouvait donc pas consulter l'information en temps utile.

### **Quelle caractéristique du site Web a été la plus utile**

Après s'être familiarisés avec le site Web, la plupart des utilisateurs ont jugé qu'il contenait beaucoup de bons renseignements au sujet de nombreux problèmes et enjeux en droit de la famille. La possibilité d'avoir accès aux formulaires nécessaires et de pouvoir les remplir, la possibilité d'avoir accès aux formules ainsi qu'aux conseils et à l'aide nécessaires du service de la Ligne sans frais pour travailler avec celles-ci ont été considérés comme un véritable point fort du site et du service de soutien. D'autres utilisateurs ont visionné certaines vidéos et les ont trouvées instructives et utiles.

*« J'ai été en mesure d'obtenir de bons renseignements sur le site Web grâce aux conseils de \_\_\_\_\_. J'aurais renoncé à me servir du site Web sans l'aide de \_\_\_\_\_. Elle m'a aidée à trouver la section qui traite de la modification et m'a guidée d'un bout à l'autre du processus. »* (Une utilisatrice)

*« Le guide détaillé et le soutien du service 1-800 m'ont été très utiles. »* (Un utilisateur)

### **Quelle caractéristique du site Web a été la moins utile**

Le plus souvent, les utilisateurs ont mentionné le fait qu'ils n'étaient pas à l'aise ou qu'ils manquaient d'assurance lorsqu'ils devaient travailler à l'ordinateur et chercher des choses en ligne. Comme nous

l'avons mentionné auparavant, six des neuf utilisateurs interviewés ont indiqué qu'ils se sont beaucoup fiés au soutien de la Ligne d'information sans frais. Une utilisatrice a parlé de la difficulté qu'elle avait eue à chercher et à remplir les formulaires dont elle avait besoin. Un utilisateur a mentionné que son litige mettait en cause deux provinces et que le site ne contenait pas tous les renseignements et les formulaires nécessaires dans sa situation.

Une autre utilisatrice a affirmé qu'elle avait eu de la difficulté au départ à avoir accès à la version du site en français et qu'elle n'avait pas trouvé facilement l'information et les instructions dans sa langue.

*« En tant que francophone, j'ai trouvé stressant et difficile de me servir d'un formulaire en anglais. Le guide en anglais était offert gratuitement par le gouvernement (ministère de la Justice), mais j'ai été obligée de chercher la version française sur le Web et d'imprimer un document de 30 pages. »* (Une utilisatrice)

### **Importance du soutien de la Ligne d'information sur le droit de la famille**

Comme nous l'avons mentionné auparavant, presque tous les utilisateurs qui ont été en contact avec l'agente de la Ligne d'information sur le droit de la famille ont été enchantés de leur expérience. Sept des neuf utilisateurs interviewés ont indiqué qu'ils avaient eu une meilleure compréhension de leur situation, en ce qui concerne leurs problèmes juridiques et la façon de les régler plus efficacement, après avoir consulté l'information qui se trouve sur le site Web. Toutefois, ils ont aussi rapidement insisté sur le fait qu'ils n'auraient pas eu autant de succès à « naviguer » dans le site Web sans l'aide qu'ils ont reçue de la Ligne d'information sur le droit de la famille.

Un utilisateur a souligné qu'il trouvait ce système d'aide essentiel pour que de nombreux utilisateurs réussissent à avoir accès aux ressources sur le site Web et à travailler avec celles-ci.

*« Si j'ai réussi à régler mes problèmes, je le dois à 95 % à \_\_\_\_\_. Elle a été en mesure de m'orienter dans le site Web pour certaines choses. J'aurais eu beaucoup plus de difficultés sans elle. C'était absolument important que je puisse parler à quelqu'un qui s'y connaissait. »* (Un utilisateur)

### **Avec ou sans avocat**

De nombreux utilisateurs ont affirmé qu'ils pouvaient difficilement se permettre de retenir les services d'un avocat et qu'ils n'étaient pas certains d'être admissibles à l'aide juridique. Cinq utilisateurs interviewés ont indiqué qu'ils ont été en mesure de régler leur litige devant la cour en se servant des ressources sur le site Web, mais qu'ils ont eu beaucoup besoin de l'aide de l'agente de la Ligne d'information sans frais.

*« Faire les choses soi-même quand on n'a jamais rien fait de semblable auparavant, c'est une autre paire de manches. Comment faire valoir son point de vue, comment s'adresser au juge, comment se comporter en salle d'audience. Il faut de l'aide pour tout faire correctement. »* (Un utilisateur)

*« Je me sens mieux informé et plus confiant à propos de ce que je dois faire. Mais je ne suis pas certain que j'aurais pu remplir toutes les formules et franchir toutes les étapes du processus judiciaire sans aide, sans avoir eu quelqu'un avec qui j'ai pu en discuter. »* (Un utilisateur)

Deux autres utilisateurs ont parlé de leur expérience avec une plus grande assurance. Ils ont affirmé qu'avec un coup de main de l'agente de la Ligne d'information, ils ont pu agir sans avocat devant la cour après avoir eu accès au site Web et s'être servis de ses ressources et qu'ils étaient contents de leur expérience et du résultat.

*« Je me suis représenté moi-même devant la cour. J'avais tous les documents exigés et je suis très reconnaissant d'avoir eu accès à l'information sur le site Web. C'est ce qui m'a permis de réussir à le faire. »* (Un utilisateur)

Une autre utilisatrice a fait remarquer que son estime de soi avait été renforcée. Elle a senti qu'elle avait les connaissances et les outils pour aller de l'avant, et elle a indiqué qu'elle a réussi à agir sans avocat devant la cour après avoir consulté le site Web.

Un autre utilisateur a indiqué qu'il était trop tôt dans le processus pour déterminer s'il avait besoin ou non de faire appel aux services d'un avocat.

### **Caractéristiques du site Web à changer ou à améliorer**

Les utilisateurs ont formulé plusieurs suggestions.

- Faire plus de promotion dans le public au sujet du site Web Droit de la famille NB et de la Ligne d'information sans frais sur le droit de la famille. Songer à des messages d'intérêt public à la télé et à la radio, peut-être en liaison avec un thème pertinent en matière de sensibilisation et d'éducation de la population, par exemple la « semaine de la famille ».
- Serait-il possible d'afficher de la jurisprudence en droit de la famille ou des études de cas qui donneraient des indications sur la façon dont les tribunaux de la famille disposent de diverses questions ou de litiges sur la garde des enfants et la répartition des biens?
- Il semble y avoir certaines différences entre les formules qu'on peut obtenir en ligne et celles qu'on peut se procurer dans les centres de Service Nouveau-Brunswick. Cela ne devrait pas se produire. Les formules devraient être les mêmes, peu importe où on se les procure.
- Faites en sorte que la documentation soit rédigée et présentée en langage clair. Servez-vous de mots plus courants, parce que la plupart des gens ne connaissent pas les termes et les expressions juridiques (p. ex. : expliquez en langage clair ce qu'est un affidavit et à quoi il sert).
- Tous les documents devraient être disponibles dans les deux langues officielles en même temps, autant sur papier qu'en ligne.
- Dressez la liste de tous les documents nécessaires (lettres d'accompagnement, formules, états financiers) dans une situation donnée, puis créez un lien direct vers chaque document, s'il est offert en ligne, ou incluez-le dans un même dossier, s'il est offert sur papier. Par exemple, pour la pension alimentaire, les documents exigés sont :
  - la lettre d'accompagnement (l'utilisateur pourrait afficher un modèle en cliquant, au lieu d'être dirigé vers une autre section du site);
  - la formule 72 (cette formule s'afficherait dès qu'on cliquerait sur le lien « formule ici »);
  - l'état financier (cette formule s'afficherait dès qu'on cliquerait sur le lien « formule ici »).

### **Degré de satisfaction après avoir utilisé le site Web et l'aide de la Ligne d'information**

Sur une échelle de 1 à 5 (1 – le moins satisfait; 5 - très satisfait), sept utilisateurs interviewés ont affirmé que leur expérience méritait une note de 5 et les deux autres, une note de 4. Presque tous ont souligné que l'aide de la Ligne d'information sans frais avait été un facteur déterminant de leur degré de satisfaction.

*« Les gens vont toujours avoir besoin de parler à cette personne. Il faut quelqu'un pour nous encourager, pour nous dire qu'on peut y arriver. »* (Un utilisateur)

### **Autres réflexions et commentaires**

Une utilisatrice a affirmé qu'elle était reconnaissante d'avoir été initiée au site Web et à ses ressources. Elle n'était pas au courant que ce type de renseignements et de soutien était disponible en ligne. Elle estimait que le site Web est un bon moyen de rendre accessible des renseignements indispensables, mais elle se demandait si la jeune génération n'était pas plus à l'aise face à une démarche en ligne.

### **Résumé**

Dans l'ensemble, les utilisateurs du site Web qui ont été interviewés ont insisté sur la valeur et l'importance de la Ligne d'information sans frais sur le droit de la famille dans leurs démarches. La plupart des personnes interrogées ont indiqué qu'il s'agissait de la caractéristique la plus importante. Le site Web et ses ressources leur ont été utiles, mais beaucoup d'entre elles ont jugé que la possibilité d'obtenir directement de l'aide par téléphone d'une personne bien informée était une fonction nécessaire et complémentaire qui améliorerait ce que le site Web avait à offrir.



## **5. Orientations futures proposées pour améliorer l'efficacité du site Web Droit de la famille NB**

Le site Web Droit de la famille NB est un très bon point de départ qui pourrait être développé et soutenu davantage. Les possibilités pour l'avenir du site sont vastes. Les intervenants, les membres du personnel du système de justice en droit de la famille, les partenaires et les groupes communautaires ainsi que les utilisateurs du site Web ont fait une foule de suggestions pour renforcer le site Web et pour accroître la capacité qu'il a d'aider les PSA.

### **1. Caractéristiques du site Web à changer ou à améliorer**

Dans l'ensemble, tous les participants ont indiqué que le contenu du site était très exhaustif par sa nature et sa portée et que le site était bien préparé et présenté. En ce qui concerne l'information manquante, les lacunes et les problèmes de conception ou de présentation à régler, voici les points qui ont été soulevés :

#### **Choses à améliorer ou à modifier**

- Faire en sorte que les formules qu'on peut obtenir en ligne et celles qu'on peut se procurer dans les centres de Service Nouveau-Brunswick soient les mêmes (les formules devraient être les mêmes, peu importe où on se les procure).
- Faire en sorte que la documentation soit rédigée et présentée en langage clair. Se servir de mots plus courants, parce que la plupart des gens ne connaissent pas les termes et les expressions juridiques (p. ex. : expliquer en langage clair ce qu'est un affidavit et à quoi il sert).
- Faire en sorte que le contenu du site Web soit révisé et actualisé régulièrement pour s'assurer qu'il demeure pertinent et à jour et qu'il continue d'être présenté de manière conviviale et dans un langage et un style clairs et simples.
- Offrir l'information sur papier en plus de la version en ligne; il est important que l'information soit disponible dans les deux formats.
- Pour faciliter la navigation dans le site, il pourrait être utile d'avoir recours à la « méthode de l'entonnoir », c'est-à-dire de débiter par une liste de questions qui pourraient diriger les utilisateurs (p. ex. : si vous êtes déjà divorcé, cliquez ici; si vous vous êtes séparé récemment, cliquez ici). De cette façon, les personnes seraient dirigées vers une section précise du site, ce qui aiderait les gens à se concentrer sur la section du site Web la plus utile par rapport à leur besoin ou à leur situation.
- La question du paiement final de pension alimentaire pour enfant doit être tirée au clair, car les renseignements et les directives que contient le site à ce sujet peuvent prêter à confusion. Par souci de clarté, il a été suggéré de préciser la date du paiement final de soutien dans l'ordonnance pour que tout le monde soit au courant.
- Les formules et les guides actuels sur les calculs financiers ne semblent pas pouvoir s'adapter facilement aux changements ou aux situations nouvelles, comme le recalcul de la pension alimentaire du conjoint ou d'autres dépenses spéciales.

## Choses à ajouter ou à inclure

- Un projet pilote relativement nouveau en droit de la famille est en cours à Saint John et fait appel à un type différent de formules pour la demande de divorce. Ces nouvelles formules ne se trouvent pas encore sur le site. Le SPEIJ-NB a été mis au courant de la situation.
- Dans la région de Fredericton, l'église Wilmot offre une clinique d'aide juridique gratuite. Il pourrait être utile d'inclure de l'information sur le site Web pour indiquer où se trouvent des cliniques de ce genre dans la province.
- Le site ne contient actuellement pas de guide ni de formule sur les ordonnances de consentement. Du travail a été fait sur les ordonnances de consentement et sur les dispositions de diverses ordonnances en Alberta et au Manitoba. Est-ce que quelque chose pourrait être fait à ce sujet?
- Créer quelques nouvelles vidéos qui traitent des sujets suivants : (1) le langage et les expressions utilisés en salle d'audience (comment s'adresser au juge), la façon de se vêtir, les convenances, le déroulement de l'instance et la disposition d'une salle d'audience; (2) l'importance pour le juge et les avocats de se concentrer sur les questions de fait entourant le litige afin d'obtenir les meilleurs résultats pour les parents et les enfants et de réduire au minimum la charge émotive; (3) ce que l'Aide juridique offre.
- Afficher de la jurisprudence en droit de la famille ou des études de cas qui donneraient des indications sur la façon dont les tribunaux de la famille disposent de diverses questions ou de litiges sur la garde des enfants et la répartition des biens.
- Dresser la liste de tous les documents nécessaires (lettres d'accompagnement, formules, états financiers) dans une situation donnée, puis créer un lien direct vers chaque document, s'il est offert en ligne, ou l'inclure dans un même dossier, s'il est offert sur papier.

## 2. Promotion plus active du site Web

De nombreux intervenants qui ont été interviewés ou qui ont répondu au questionnaire d'enquête ont indiqué qu'il faudrait s'attacher ou accorder une plus grande attention à faire la promotion continue du site Web. Beaucoup de suggestions ont été formulées pour faire plus et mieux connaître le site Web.

### Autres initiatives et activités pour mieux faire connaître le site Web

- Distribuer l'information au sujet du site Web à tous les organismes communautaires qui s'occupent d'intervention précoce comme les groupes d'entraide pour les femmes, les services de soutien aux familles, les garderies et les centres d'éducation préscolaire, les médecins de famille et les autres fournisseurs de services de première ligne.
- Organiser des ateliers (au sujet du site Web et de la Ligne sans frais) à l'intention des PSA, des membres du personnel de première ligne et d'autres groupes de spécialistes dans diverses parties de la province suivant une rotation; offrir des ateliers pratiques d'information dans des lieux précis et à des groupes particuliers (cliniques d'aide juridique, groupes de femmes et refuges).

- Envisager de concevoir et de diffuser une série d'annonces à la radio et à la télévision pour décrire les ressources offertes sur le site et pour donner de l'information sur la façon d'avoir accès au site Web et à la Ligne d'information sans frais, peut-être en liaison avec un thème pertinent en matière de sensibilisation et d'éducation de la population, par exemple la « semaine de la famille ».
- Travailler avec les avocats du N.-B. qui exercent en droit de la famille pour faire régulièrement des envois postaux promotionnels.
- Promouvoir le site Web et la Ligne d'information sans frais par l'entremise des bureaux de Service Nouveau-Brunswick, faire en sorte que des affiches, des signets et des aimantins soient disponibles dans ces endroits pour être distribués et s'assurer que les diverses formules de procédure y soient également offertes sans frais.
- Installer un poste de travail avec un ordinateur dans les palais de justice et d'autres lieux publics et y promouvoir l'accès au site Web.

### **3. Plus d'éducation et de réseautage avec les intervenants stratégiques**

- Faire en sorte que les sites Web de tous les ministères concernés et des groupes et associations juridiques (p. ex. : le ministère de la Justice et de la Consommation, le Barreau, les cabinets des avocats qui exercent en droit de la famille, les bureaux de l'Aide juridique, etc.) aient un lien vers le site Web Droit de la famille NB.
- Continuer à travailler avec les avocats qui exercent en droit de la famille pour qu'ils cessent de craindre de « perdre » du travail s'ils dirigent des PSA vers le site Web. Présenter la démarche sous un jour nouveau en leur faisant voir qu'une foule de gens sont aux prises avec de graves problèmes en droit de la famille qu'ils ont besoin de régler, même s'ils ne peuvent pas se permettre les services d'un avocat.
- Le site Web ne devrait pas être un projet isolé. Il devrait s'inscrire dans le cadre d'un éventail complet de services d'information et de soutien (p. ex. : le site Web, la Ligne d'information sur le droit de la famille, les services d'aide juridique, les avocats de cabinets privés, etc.).

## 6. Résumé et principales conclusions

Dans l'ensemble, la teneur et l'allure générale des résultats de l'évaluation des données de toutes provenances sur le site Web Droit de la famille NB ont été positifs à de nombreux points de vue. Les données sur les tendances d'utilisation ont révélé que le niveau de trafic s'est régulièrement accru de mois en mois sur le site Web, tout comme le nombre de visiteurs uniques. Au cours des douze premiers mois, le nombre de visites sur le site a presque doublé et chaque visiteur a passé en moyenne quatre ou cinq minutes sur le site.

En ce qui concerne les données qualitatives, de nombreux répondants aux questionnaires d'enquête ont indiqué que le site Web était une ressource importante et précieuse et beaucoup faisaient activement la promotion du site Web auprès de tous les PSA qu'ils rencontraient dans le cadre de leur travail. Même s'il est plus difficile de déterminer (à la lumière des données quantitatives) si la disponibilité du site Web a réduit les pressions qui s'exercent sur le temps et la charge de travail des gens, les opinions qualitatives donnent à penser que le site Web et ses ressources ont eu un impact sur le temps et la charge de travail du personnel de première ligne.

Beaucoup de répondants ont indiqué qu'ils avaient relevé des signes que les PSA se servaient du site Web et qu'ils devenaient mieux renseignés, ce qui a fait en sorte que le personnel de première ligne passe moins de temps à répondre à des questions, à expliquer les démarches ou à photocopier diverses formules et d'autres documents écrits. D'autres répondants ont fait remarquer que le site Web a contribué à faire en sorte que les PSA aient accès à l'information, aux outils et à l'aide qui leur permettent de saisir le système de justice pour la famille et l'appareil judiciaire de leurs problèmes juridiques et de leurs besoins. Toutefois, les données qualitatives indiquent également qu'il existe encore une grande lacune pour beaucoup de répondants, en dépit de l'existence du site Web, de ses ressources et de ses outils. De l'avis de ces répondants, le besoin le plus pressant de la plupart des PSA est un meilleur accès aux services juridiques et à la médiation.

Les utilisateurs du site Web Droit de la famille NB qui ont été interviewés ont insisté sur la valeur et l'importance de la Ligne d'information sans frais sur le droit de la famille dans leurs démarches. La plupart des personnes interrogées ont indiqué qu'il s'agissait de la caractéristique la plus importante. Le site Web et ses ressources leur ont été utiles, mais beaucoup d'entre eux ont jugé que la possibilité d'obtenir directement de l'aide par téléphone d'une personne bien informée était une fonction nécessaire et complémentaire au site Web.

En résumé, le site Web et ses ressources sont considérés par tous les intervenants comme une innovation constructive et nécessaire qui aide à combler un grand manque d'information pour les PSA dans la province du Nouveau-Brunswick. Le projet a été déployé de manière stratégique et, de l'avis de la plupart des intervenants, il a eu un impact positif à de nombreux niveaux. Pour ce qui est de son développement futur, beaucoup de répondants ont fait remarquer que des efforts devraient être déployés pour faire en sorte que l'information demeure d'actualité et à jour et que des initiatives de promotion continue soient mises sur pied, notamment davantage d'ateliers et d'activités « pratiques ».

# Annexes

# **Annexe A**

## **Cadre d'évaluation**

# Projet du Centre d'information juridique sur le droit de la famille

## Cadre d'évaluation – Mars 2010

### Objectifs du projet

1. Aider les parties aux prises avec un litige en droit de la famille à trouver des solutions de rechange juridiques adéquates aux tribunaux.
2. Mettre au point des ressources en droit de la famille qui peuvent rendre le droit plus accessible et qui servent à accroître l'habileté à se prendre en charge des personnes qui ont des besoins particuliers (p. ex. : formules annotées pour les divorces non contestés).
3. Aider les plaideurs sans avocat à mieux se préparer à comparaître devant la Division de la famille de la Cour du Banc de la Reine.
4. Réduire la nécessité pour les juges d'éduquer les plaideurs sans avocat en salle d'audience et accroître ainsi l'efficacité du processus judiciaire.
5. Alléger la charge de travail des membres du personnel des greffes de la Division de la famille de la Cour du Banc de la Reine en leur fournissant une source de référence pour répondre aux besoins d'éducation, d'information et d'assistance des plaideurs sans avocat.
6. Mettre sur pied un réseau d'organismes qui offrent des services aux personnes aux prises avec des problèmes en droit de la famille et promouvoir la collaboration.

### Résultats de l'évaluation

#### Le cadre d'évaluation a pour but de mesurer les résultats suivants du projet :

- La mesure à laquelle le projet a réussi à faire connaître au public le site Web Droit de la famille NB, la Ligne sans frais et d'autres ressources en droit de la famille.
- La mesure à laquelle le site Web Droit de la famille NB et les ressources (p. ex. : formules annotées) aident réellement les plaideurs sans avocat à trouver l'information dont ils ont besoin et à « se débrouiller » dans le système de justice.
- La mesure à laquelle le projet a aidé à alléger la charge de travail des juges de la Division de la famille et des membres du personnel des greffes en mettant à leur disposition une source de référence pour répondre aux besoins d'éducation, d'information et d'assistance des plaideurs sans avocat.
- Le degré de satisfaction exprimé par les autres parties intéressées au site Web comme les avocats qui exercent en droit de la famille, le Barreau et d'autres organismes communautaires concernés.

**Remarque :** Le projet de cadre d'évaluation qui suit a pour but de documenter la présentation de la proposition. Avant d'être mis en œuvre, il devra être passé en revue par le consultant en évaluation avec l'équipe du projet pour faire en sorte que toutes les questions d'évaluation pertinentes soient énoncées.

<b>Résultats visés</b>	<b>Principales questions de l'évaluation</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Sources de données / Méthode de collecte</b>	<b>Moment de la collecte de données</b>
<b>Sensibiliser le public</b>	<p>1.1 Quelles activités ont été réalisées pour sensibiliser le public aux ressources d'aide en droit de la famille pendant la durée du projet?</p> <p>1.2 Quels outils, méthodes ou démarches de communication ont été mis au point et en œuvre pour sensibiliser le public?</p> <p>1.3 Quels résultats ont été atteints par la mise sur pied d'activités et d'efforts de sensibilisation du public?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuves d'activités visant à sensibiliser le public aux nouvelles ressources en droit de la famille, etc.</li> <li>• Preuves d'outils, de méthodes et de démarches (site Web, Ligne sans frais, autres ressources en ligne).</li> <li>• Preuves de réseaux de clients et de ressources qui se servent des nouveaux outils d'information (site Web, Ligne sans frais, autres ressources en ligne).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevues avec la coordonnatrice du projet</li> <li>• Étude des documents</li> <li>• Entrevues avec la coordonnatrice du projet</li> <li>• Étude des documents</li> <li>• Examen des outils existants</li> <li>• Entrevues avec la coordonnatrice du projet</li> <li>• Données sur les visites au site Web, l'utilisation de la Ligne sans frais et des autres ressources, etc.)</li> <li>• Entrevues et groupes de discussion avec des utilisateurs</li> </ul>	Le calendrier de la collecte de données sera établi avec l'équipe du projet.
<b>Impact du site Web sur le droit de la famille et des ressources pour les utilisateurs</b>	<p>1.1 Dans quelle mesure les plaideurs sans avocat ont-ils consulté ou utilisé le site Web sur le droit de la famille et les ressources?</p> <p>1.2 Quelle a été l'utilité ou l'impact de l'accès à l'information, aux ressources et à l'aide?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuves de réseaux de clients et de ressource qui se servent des nouveaux outils d'information (site Web, Ligne sans frais, autres ressources en ligne).</li> <li>• Preuves que les clients sans avocat ont utilisé l'information pour mieux s'informer et se préparer en ce qui concerne les protocoles et processus judiciaires.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Étude des données sur l'utilisation du site Web, de la Ligne sans frais et des autres ressources</li> <li>• Entrevues et groupes de discussion avec des utilisateurs</li> </ul>	
	1.1 La disponibilité de l'information du site Web a-t-elle eu un impact sur la charge de travail et l'emploi du temps du personnel de la	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuves que le personnel de la Division de la famille rencontre des clients mieux préparés.</li> <li>• Les préposés aux tribunaux indiquent qu'ils passent moins de temps à aider les plaideurs sans avocat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquête électronique auprès du personnel du tribunal</li> <li>• Entrevues et groupes de discussion avec le</li> </ul>	



<p><b>Impact sur la charge de travail du personnel de la Division de la famille</b></p>	<p>Division de la famille?</p> <p>1.2 Y a-t-il eu d'autres avantages (voulus ou non) pour la charge de travail du personnel du tribunal?</p> <p>1.3 Y a-t-il eu des difficultés ou des désavantages rencontrés à l'égard du projet par le personnel du tribunal?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuves d'autres avantages pour la charge de travail.</li> <li>• Preuves de difficultés et d'autres désavantages rencontrés à l'égard du projet par le personnel du tribunal.</li> </ul>	<p>personnel du tribunal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevues et groupes de discussion avec le personnel du tribunal</li> <li>• Entrevues et groupes de discussion avec le personnel du tribunal</li> </ul>	
<p><b>Utilité du site Web pour les autres parties intéressées</b></p>	<p>1.1 Est-ce que d'autres intervenants et parties intéressées ont utilisé le site Web et les autres ressources ou outils?</p> <p>1.2 Dans quel but les ont-ils surtout utilisés (p. ex. : éducation générale, dans le travail du personnel, etc.)</p> <p>1.3 Le site Web était-il facilement accessible et les ressources étaient-elles conviviales?</p> <p>1.4 Quel est le potentiel de ce genre de prestation (sur le Web, en ligne) pour ce type de matériel?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilité pour d'autres intervenants des outils du site Web et des autres ressources en droit de la famille offerts par le projet.</li> <li>• Commentaires d'autres intervenants sur la façon dont le matériel a été utilisé.</li> <li>• Commentaires d'autres intervenants sur l'accessibilité du matériel du projet.</li> <li>• Commentaires d'autres intervenants sur ce moyen de fournir de l'éducation et de l'aide aux « utilisateurs » du système judiciaire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevues avec des représentants des principaux groupes d'intervenants</li> <li>• Entrevues avec des représentants des principaux groupes d'intervenants</li> <li>• Entrevues avec des représentants des principaux groupes d'intervenants</li> <li>• Entrevues avec des représentants des principaux groupes d'intervenants</li> </ul>	
<p><b>Autres leçons apprises</b></p>	<p>1.1 Y a-t-il eu des problèmes ou des difficultés lors de la mise en œuvre?</p> <p>1.2 Y a-t-il eu des « leçons apprises » pendant le projet?</p> <p>1.3 Si oui, lesquelles?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impressions sur les problèmes et les difficultés rencontrés lors de la mise en œuvre du projet; description de la façon dont ils ont été réglés.</li> <li>• Impressions sur les leçons apprises.</li> <li>• Description des leçons apprises.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevues avec l'équipe du projet</li> <li>• Entrevues avec l'équipe du projet</li> <li>• Entrevues avec l'équipe du projet</li> </ul>	

## **Annexe B**

### **Enquêtes de référence et de suivi auprès des PSA et des membres du personnel**

## Enquête - Les parties qui se représentent elles-mêmes dans les affaires de droit de la famille.

### Language/Langue

Cliquez sur le lien en français ou en anglais en-haut pour accéder au questionnaire dans la langue de votre choix.

- English
- French

Le Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick (SPEIJ-NB) vous invite à répondre à un questionnaire sur l'effet des plaideurs sans avocat (PSA) dans le système de justice familiale. Il s'agit de questions à choix multiples et y répondre devrait vous prendre 5 à 7 minutes. Veuillez baser vos réponses sur votre expérience l'année QUI A PRÉCÉDÉ le lancement récent du site web Droit de la famille NB. Cette enquête nous aidera à comprendre la portée et la nature de l'effet des PSA sur le système de justice familiale. Elle nous aidera aussi à évaluer, au cours des mois à venir, la réussite de notre nouveau site web Droit de la famille NB et les ressources utilisées pour éduquer les PSA et les préparer à naviguer dans le système judiciaire. Vous devez savoir que : • nous ne demandons ni ne produirons aucun renseignement qui permettrait d'identifier une personne, à l'exception de la profession ou de l'occupation des répondants; • les résultats seront présentés sous forme de données agrégées; • toutes les réponses seront confidentielles et anonymes; • la base de données de l'enquête sera conservée sur un serveur canadien. La date limite pour répondre est le 25 juin. Nous vous remercions de prendre le temps de répondre au questionnaire. Nous vous sommes très reconnaissants de votre aide.

### Remarque:

En répondant aux questions, veuillez vous baser sur votre expérience avec les PSA en droit de la famille l'année QUI A PRÉCÉDÉ le lancement du site web Droit de la famille NB.

### Veillez indiquer si vous êtes:

- Personnel judiciaire
- Personnel judiciaire - Droit
- Personnel de la Justice
- Practicien en droit de la famille
- Juge
- Autre: \_\_\_\_\_

### 1. Au cours de la dernière année, à quelle fréquence avez-vous rendu des plaideurs sans avocat dans votre travail courant?

- chaque jour
- chaque semaine
- 1 ou 2 fois par mois
- très rarement

### 2. À quels stades du processus judiciaire avez-vous travaillé avec des plaideurs sans avocat?

(Cocher toutes les cases pertinentes)

- avant le début d'une action judiciaire
- lors de l'obtention de documents
- lors du dépôt de documents
- lors des audiences au tribunal
- après la fin d'une action judiciaire
- autre (expliquez brièvement) \_\_\_\_\_

### 3. Quelle était la nature de leurs demandes ou besoins?

(Cocher toutes les cases pertinentes)

- obtenir des renseignements sur la procédure (par quoi commencer)
- obtenir des renseignements sur les étapes techniques (quels formulaires, comment les remplir)
- obtenir des renseignements sur des questions ou problèmes juridiques
- autre (expliquez brièvement) \_\_\_\_\_

### 4. En moyenne, combien de temps avez-vous passé par semaine à répondre aux demandes des plaideurs sans avocat ou à travailler pour eux?

Remarque: Additionnez tout le temps passé à traiter des demandes (guichet, appels téléphoniques, réponse aux courriels, etc.).

- pas de temps
- moins d'une demi-heure
- plus d'une demi-heure
- 1-2 heures
- 2-3 heures
- plus de 3 heures

## 5. Quel effet les plaideurs sans avocat ont-ils sur votre travail?

Remarque: Additionnez tout le temps passé à traiter des demandes (guichet, appels téléphoniques, réponse aux courriels, etc.).

- aucun effet
- les PSA prennent du temps qui devrait être consacré à d'autres tâches importantes
- les PSA s'attendent à recevoir une aide qui excède mes tâches normales
- les PSA s'attendent à recevoir des conseils juridiques dans des cas où je n'ai pas le droit d'en donner
- les PSA interrompent ou ralentissent le processus de justice parce que je dois m'arrêter pour les aider
- les PSA me donnent une possibilité d'aider les gens à avoir accès au système de justice
- autre (expliquez brièvement) \_\_\_\_\_

## 6. Dans votre expérience, quels aspects du processus judiciaire les PSA trouvent-ils le plus difficile?

(Cochez toutes les cases pertinentes)

- décider quels formulaires utiliser
- obtenir ou créer les formulaires dont ils ont besoin
- donner les renseignements appropriés dans les formulaires
- faire signifier des documents
- déclarations écrites sous serment
- déposer des documents
- savoir quoi faire devant le tribunal
- suivre les règles de procédure en général
- appeler des témoins
- présenter des preuves
- autre (expliquez brièvement) \_\_\_\_\_

## 7a. Comment avez-vous aidé les PSA à affronter ces difficultés?

(Cochez toutes les cases pertinentes)

- en prenant le temps de donner les conseils appropriés aux PSA
- en adressant les PSA à une autre personne de mon organisation qui connaît les procédures et formulaires nécessaires
- en offrant des sources de renseignements sur le droit (dépliants, trousse d'information)
- en fournissant certains formulaires en droit de la famille

- en signalant aux PSA l'existence de ressources sur Internet
- en adressant les PSA à un bureau d'aide juridique
- en adressant les PSA à l'Aide juridique
- en recommandant fortement de consulter un avocat
- en adressant les PSA aux organisations et groupes externes appropriés (dans ce cas, quels groupes?) \_\_\_\_\_

### **7b. Comment avez-vous aidé les PSA à affronter ces difficultés?**

autre

### **8. À votre avis, qu'est-ce qui aiderait les plaideurs sans avocat à mieux se préparer à plaider leur cause?**

(Cochez toutes les cases pertinentes)

- possibilités d'apprendre le fonctionnement des tribunaux et les procédures judiciaires
- meilleur accès électronique aux renseignements nécessaires sur la procédure et le processus
- séances d'information en petit groupe sur les procédures judiciaires
- accès à des formulaires électroniques à remplir
- ligne d'information sans frais sur la procédure judiciaire
- conseils juridiques bénévoles
- autre (expliquez brièvement) \_\_\_\_\_

### **9. Croyez-vous qu'un meilleur accès à l'information juridique réduirait le temps que vous passez à renseigner les plaideurs sans avocat sur les procédures judiciaires?**

- Oui
- Non

### **10. Voulez-vous faire d'autres commentaires sur les problèmes abordés dans ce questionnaire?**

## Suivi de l'Enquête - Les parties qui se représentent elles-mêmes dans les affaires de droit de la famille.

### Language/Langue

Cliquez sur le lien en français ou en anglais ci-dessous pour accéder au questionnaire dans la langue de votre choix.

- English
- Français

Le Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick (SPEIJ-NB) vous invite à répondre à un questionnaire sur l'effet des plaideurs sans avocat (PSA) dans le système de justice en droit de la famille. Vous vous souvenez peut-être que nous vous avons distribué une enquête similaire l'an dernier (mai 2010). À cette date, nous étions intéressés à recevoir votre rétroaction avant le lancement de notre site Web Droit de la famille NB; un site Web qui a été conçu spécialement pour fournir des renseignements et ressources aux PSA (et autres personnes en général) au sujet du droit de la famille au Nouveau-Brunswick. Depuis environ un an que le site Web est accessible aux PSA, et aux Néo-Brunswickois en général, nous sommes intéressés à savoir, selon votre point de vue, si l'accessibilité au site Web a eu un impact discernable lors de votre entretien avec les PSA. Avez-vous la perception que les PSA sont mieux informés, mieux préparés, etc.? Vous allez remarquer que plusieurs questions sont similaires aux questions posées dans la première enquête. Ceci est dû au fait que nous voulons évaluer l'expérience des gens faisant affaires avec les PSA comparativement avec leur expérience l'année dernière (avant le lancement du site Web Droit de la famille NB.) Il s'agit de questions à choix multiples et y répondre devrait vous prendre 5 à 7 minutes. Vous devez savoir que: nous ne demandons, ni ne produirons aucun renseignement qui permettrait d'identifier une personne, à l'exception de la profession ou de l'occupation des répondants; les résultats seront présentés sous forme de données agrégées; toutes les réponses seront confidentielles et anonymes; la base de données de l'enquête sera conservée sur un serveur canadien. Veuillez noter : La date limite pour répondre est le 31 mars 2011. Nous vous remercions de prendre le temps de répondre au questionnaire. Nous vous sommes très reconnaissants de votre aide.

### Veillez indiquer si vous êtes:

- Personnel judiciaire
- Personnel judiciaire - Droit
- Personnel de la Justice
- Avocat en droit de la famille
- Juge
- Avocat en droit de la famille (Aide juridique)
- Autre, spécifiez: \_\_\_\_\_

**1. Au cours de la dernière année, à quelle fréquence avez-vous rencontré des plaideurs sans avocat dans votre travail quotidien?**

- chaque jour
- chaque semaine
- 1 ou 2 fois par mois
- très rarement

**2. À quelle étape du processus judiciaire avez-vous travaillé avec des plaideurs sans avocat?**

(Cochez toutes les cases pertinentes)

- avant le début d'une action judiciaire
- lors de l'obtention de documents
- lors du dépôt de documents
- lors des audiences au tribunal
- après la fin d'une action judiciaire
- autre (expliquez brièvement) \_\_\_\_\_

**3. Quelle était la nature de leurs demandes et/ou leurs besoins?**

(Cochez toutes les cases pertinentes)

- obtenir des renseignements sur le processus (par quoi commencer)
- obtenir des renseignements sur les étapes techniques (quels formulaires, comment les remplir)
- obtenir des renseignements sur des questions ou problèmes juridiques
- autre (expliquez brièvement) \_\_\_\_\_

**4. Depuis l'accessibilité du site Web Droit de la famille NB, en moyenne combien de temps par semaine passez-vous à répondre aux demandes des plaideurs sans avocat et à les aider?**

Remarque: Additionnez tout le temps passé à traiter des demandes (guichet, appels téléphoniques, réponse aux courriels, etc.).

- aucun temps
- moins d'une demi-heure
- plus d'une demi-heure
- 1-2 heures
- 2-3 heures
- plus de 3 heures



## 5. Quel effet présent les plaideurs sans avocat ont-ils sur votre travail?

(Cochez toutes les cases pertinentes)

- aucun effet
- les PSA prennent du temps qui devrait être consacré à d'autres tâches importantes
- les PSA s'attendent à recevoir une aide qui excède mes tâches normales
- les PSA s'attendent à recevoir des conseils juridiques dans des cas où je n'ai pas le droit d'en donner
- les PSA interrompent ou ralentissent le processus judiciaire parce que je dois m'arrêter pour les aider
- les PSA me donnent une possibilité d'aider les gens à avoir accès au système judiciaire
- autre (expliquez brièvement) \_\_\_\_\_

## 6. Selon votre expérience, quels aspects du processus judiciaire les PSA semblent-ils avoir encore le plus de difficulté avec?

(Cochez toutes les cases pertinentes)

- décider quels formulaires ils doivent utiliser
- obtenir ou créer les formulaires dont ils ont besoin
- donner les renseignements appropriés dans les formulaires
- faire signifier des documents
- déclarations écrites sous serment
- déposer des documents
- savoir quoi faire devant le tribunal
- suivre les règles de procédure en général
- appeler des témoins
- présenter des preuves
- autre (expliquez brièvement) \_\_\_\_\_

## 7a. Comment aidez-vous présentement les PSA à surmonter ces difficultés?

(Cochez toutes les cases pertinentes)

- en prenant le temps de donner les directives appropriées aux PSA tel que requis
- en adressant les PSA à une autre personne de mon organisation qui connaît les procédures et formulaires nécessaires
- en offrant des sources de renseignements sur le droit (dépliants, trousse d'information)
- en fournissant certains formulaires en droit de la famille
- en adressant les PSA au site Web Droit de la famille NB

- en signalant aux PSA l'existence de ressources sur Internet
- en adressant les PSA à un cabinet de consultation juridique
- en adressant les PSA à l'Aide juridique
- en recommandant fortement de consulter un avocat
- en adressant les PSA à la ligne d'information sans frais sur le droit de la famille
- en adressant les PSA aux organisations et groupes externes appropriés (dans ce cas, quels groupes?) \_\_\_\_\_

**7b. En quoi est-ce que la disponibilité du site Web Droit de la famille NB a contribué à votre capacité d'aider les PSA à surmonter leurs difficultés à naviguer le système de justice en droit de la famille?**

**8. À votre avis, que devons-nous continuer de faire pour subvenir aux besoins des PSA afin qu'ils soient mieux préparés à traiter et/ou gérer leurs questions d'ordre juridique?**

(Cochez toutes les cases pertinentes)

- possibilités d'apprendre le processus des tribunaux et les procédures judiciaires
- meilleur accès électronique aux renseignements nécessaires sur la procédure et le processus
- séances d'information en petit groupe sur les procédures judiciaires
- accès à des formulaires électroniques à remplir
- ligne d'information sans frais sur la procédure judiciaire
- conseils juridiques bénévoles
- autre (expliquez brièvement) \_\_\_\_\_

**9. Croyez-vous que l'accessibilité à des informations juridiques sur le site Web Droit de la famille NB a diminué la période de temps que vous prenez à informer et aider les PSA?**

- Oui
- Non
- Veuillez préciser: \_\_\_\_\_

**10. Depuis la disponibilité du site Web Droit de la famille NB depuis la dernière année, avez-vous remarqué des changements qui semblent suggérer que les PSA sont mieux informés et préparés à transiger avec leurs questions d'ordre juridique, ainsi qu'avec le processus?**

- Oui
- Non

**10a. Dans quels domaines les PSA semblent-ils mieux préparés suite à leur accessibilité au site Web Droit de la famille NB?**

(Cochez toutes les cases pertinentes)

- décider quels formulaires ils doivent utiliser
- obtenir ou créer les formulaires dont ils ont besoin
- donner les renseignements appropriés dans les formulaires
- faire signifier des documents
- déclarations écrites sous serment
- déposer des documents
- savoir quoi faire devant le tribunal
- suivre les règles de procédure en général
- appeler des témoins
- présenter des preuves
- autre (expliquez brièvement) \_\_\_\_\_

**11. Voulez-vous soumettre des commentaires additionnels concernant l'accès à la justice en droit de la famille par les PSA?**

## **Annexe C**

### **Guide d'entrevue des intervenants**

## Questionnaire adressé aux intervenants

Nous sommes intéressés à recevoir votre rétroaction suite à l'évaluation du projet [Droit de la famille NB](#) qui comprend le site Web, les formulaires annotés relatifs au droit de la famille, les vidéos «Demandez à un expert» et autres ressources améliorées en droit de la famille. Nous vous demanderons également vos commentaires face aux efforts contribués afin de promouvoir l'accès au site Web. Le projet [Droit de la Famille NB](#) est une initiative mise en oeuvre par Deborah Doherty, Directrice générale du Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick, et ce, grâce à l'appui financier de Justice Canada, du soutien et de la collaboration d'un comité consultatif composé de juristes experts en droit de la famille et d'intervenants communautaires. Suite à des rencontres avec des groupes de consultation et d'entrevues complétées durant la Phase I du projet, l'enquête nous a permis de déterminer ce qui suit :

- De plus en plus de personnes se représentent seules devant la cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, Division de la famille;
- Les personnes qui se représentent seules ne comprennent pas toujours les obligations juridiques et les protocoles du tribunal; et
- Le personnel judiciaire de la Division de la famille, les juges et autres professionnels juridiques devaient passer un temps considérable à leur fournir une aide élémentaire.

Ces résultats ont été le fondement de l'une des principales caractéristiques de cette initiative : la conception et la mise en oeuvre d'un site Web ciblant les parties qui se représentent elles-mêmes (plaideurs sans avocat – PSA) à n'importe quel stade du système de justice en droit de la famille au Nouveau-Brunswick.

Le site Web a été conçu de façon à fournir des renseignements sur les enjeux et questions d'ordre juridique en droit de la famille, incluant l'accès à des procédures et des formulaires juridiques qui peuvent être remplis directement en ligne, et ce, dans le but d'augmenter la compétence des PSA à se représenter eux-mêmes. Les personnes peuvent obtenir de l'aide supplémentaire à naviguer le système de justice en droit de la famille en signalant la ligne d'information sur le droit de la famille et parlant avec une agente d'information en droit de la famille, qui, sans fournir d'avis juridiques, peut expliquer les procédures et les formulaires requis.

Cette entrevue fait partie d'une série d'entrevues effectuées auprès d'intervenants impliqués d'une façon ou d'une autre avec ce projet (soit un membre du comité consultatif, partenaire communautaire, ou participant lors de la consultation initiale, etc.) Le but de ces entrevues est d'obtenir votre rétroaction par rapport aux répercussions et résultats obtenus du projet [Droit de la famille NB](#). Les commentaires et suggestions recueillis seront communiqués dans un rapport sommaire qui sera présenté à la Directrice générale du Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick, tel qu'exigé par Justice Canada. Vous ne serez pas identifiés personnellement dans ce rapport

La nature et la portée des enjeux et questions de cette entrevue :

### **1. La conception – le lancement – et la promotion du site Web**

1.1 Jusqu'à quel point croyez-vous que la conception et le lancement du site Web [Droit de la famille NB](#) (l'information générale, les formulaires et autres ressources) ont aidé les PSA à adresser leurs besoins et inquiétudes, et réduit le temps et les efforts fournis de la part du personnel judiciaire de la Division de la famille, les juges et autres professionnels juridiques qui font affaires avec les PSA?

1.2 Selon vous, quelles sont les répercussions positives depuis la disponibilité du site Web, les formulaires en ligne, les vidéos et autres ressources? Avez-vous une notion à savoir si la ligne d'information en droit de la famille aurait été profitable aux PSA lors de leur utilisation du site Web?

1.3 Y a-t-il des lacunes d'information ou autres ressources absentes du site Web qui devraient être adressées? Si, oui, pouvez-vous les identifier?

1.4 Croyez-vous que les stratégies de diffusion (communiqués de presse, annonces dans les journaux, coupures de presse, et présentations faites aux membres du barreau en droit de la famille) et la distribution de matériel publicitaire du site Web [Droit de la famille NB](#) (affiches, signets, aimants) ont généralement été effectifs à rejoindre les PSA?

1.5 Y a-t-il d'autres initiatives ou activités qui devraient être implantés afin d'améliorer la sensibilisation du public à la disponibilité du site Web et des ressources disponibles?

## **2. Répercussions du site Web et des ressources face aux utilisateurs**

2.1 Avez-vous une connaissance personnelle jusqu'à quel point les PSA ont utilisé le site Web [Droit de la famille NB](#) ainsi que ses ressources?

2.2 Si oui, quelle a été la valeur et/ou l'impact des PSA suite à leur utilisation du site Web, de ses ressources et du soutien?

## **3. Répercussions sur le système de justice en droit de la famille (en fonction du temps, charge de travail, etc.)**

3.1 Avez-vous une connaissance si l'accessibilité au site Web [Droit de la famille NB](#) et aux ressources aurait eu des conséquences par rapport à la charge de travail et le temps consacré aux PSA par le personnel judiciaire, les juges et autres professionnels juridiques?

3.2 Si oui, quelles ont été les conséquences en terme de temps consacré à transiger avec les PSA?

3.3 Le système de justice en droit de la famille a-t-il obtenu d'autres avantages (voulus ou non) par rapport à l'utilisation du site Web et des ressources? Si oui, quels sont les avantages?

## **4. Utilité du site Web, et des ressources par d'autres personnes**

4.1 Êtes-vous en mesure de savoir si d'autres intervenants ou d'autres parties concernées ont utilisé le site Web, les ressources et les outils? Si oui, qui sont-ils et de quelle façon le site Web et les ressources les ont-ils aidés?

## **5. Autres leçons retenues**

5.1 À date, quels ont été les résultats positifs manifestés tout au cours de ce projet? Qu'avons-nous appris? Quelles sont les leçons à retenir?

5.2 Quels ont été les défis à surmonter, soit lors de l'implantation de ce projet ou tout au cours du projet?

5.3 À titre de planification future, est-ce que le site Web peut être amélioré ou perfectionné? Si oui, de quelle façon?

5.4 Avez-vous des idées ou commentaires à suggérer touchant les questions que nous n'avons pas abordées dans ce questionnaire?

**Nous vous remercions de votre rétroaction lors de cette entrevue!!!**

## **Annexe D**

### **Guide d'entrevue des groupes de discussion**



## Questionnaire adressé au groupe de consultation – Bathurst

Nous sommes intéressés à recevoir votre rétroaction suite à l'évaluation du projet [Droit de la famille NB](#) qui comprend le site Web, ([www.droitdelafamilienb.ca](http://www.droitdelafamilienb.ca)), les formulaires annotés, les vidéos «Demandez à un expert» et autres ressources améliorées en droit de la famille. Nous vous demanderons également vos commentaires face aux efforts contribués afin de promouvoir l'accès au site Web. Le projet [Droit de la Famille NB](#) est une initiative mise en oeuvre par Deborah Doherty, Directrice générale du Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick, et ce, grâce à l'appui financier de Justice Canada, du soutien et de la collaboration d'un comité consultatif composé de juristes experts en droit de la famille et d'intervenants communautaires. Suite à des rencontres avec des groupes de consultation et d'entrevues complétées durant la Phase I du projet, l'enquête nous a permis de déterminer ce qui suit :

- De plus en plus de personnes se représentent seules devant la cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, Division de la famille;
- Les personnes qui se représentent seules ne comprennent pas toujours les obligations juridiques et les protocoles du tribunal; et
- Le personnel judiciaire de la Division de la famille, les juges et autres professionnels juridiques devaient passer un temps considérable à leur fournir une aide élémentaire.

Ces résultats ont été le fondement de l'une des principales caractéristiques de cette initiative : la conception et la mise en oeuvre d'un site Web ciblant les parties qui se représentent elles-mêmes (plaideurs sans avocat – PSA) à n'importe quel stade du système de justice en droit de la famille au Nouveau-Brunswick.

Le site Web a été conçu de façon à fournir des renseignements sur les enjeux et questions d'ordre juridique en droit de la famille, incluant l'accès à des procédures et des formulaires juridiques qui peuvent être remplis directement en ligne, et ce, dans le but d'augmenter la compétence des PSA à se représenter eux-mêmes. Les personnes peuvent obtenir de l'aide supplémentaire à naviguer le système de justice en droit de la famille en signalant la ligne d'information sur le droit de la famille et parlant avec une agente d'information en droit de la famille, qui, sans fournir d'avis juridiques, peut expliquer les procédures et les formulaires requis.

Cette entrevue fait partie d'une série d'entrevues effectuées auprès du personnel judiciaire et professionnels qui sont impliqués d'une façon ou d'une autre dans le système de justice en droit de la famille. Le but de ces entrevues est d'obtenir votre rétroaction par rapport aux répercussions et résultats obtenus du projet [Droit de la famille NB](#). Les commentaires et suggestions recueillis seront communiqués dans un rapport sommaire qui sera présenté à la Directrice générale du Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick, tel qu'exigé par Justice Canada. Vous ne serez pas identifiés personnellement dans ce rapport

La nature et la portée des enjeux et questions de cette entrevue :

### 1. La prise de connaissance et les répercussions

1.1 Est-ce que le lancement du site Web [Droit de la famille NB](#) a bien été annoncé? Est-ce que les personnes présentes ici ont pris connaissance du site Web [Droit de la famille NB](#) et de ses ressources qui sont disponibles en ligne?

1.2 Est-ce que la majorité d'entre vous a déjà visité le site? Quelle est votre opinion par rapport à l'accessibilité du site? Est-ce que le site est facile à naviguer?

1.3 Avez-vous personnellement (ou d'autres personnes à votre lieu de travail) entrepris des démarches afin de promouvoir le site Web et ses ressources?

1.4 Avez-vous également fait la promotion de la ligne d'information sans frais sur le droit de la famille?

1.5 Avez-vous référé des PSA au site Web?

1.6 Suite à votre travail/entretien avec les PSA, quelles caractéristiques du site Web ont été le plus bénéfiques pour vous? Quelles caractéristiques ont été le moins utiles?

1.7 Est-ce que la disponibilité des informations sur le site Web a eu des répercussions sur votre rôle et charge de travail?

1.8 Existe-t-il d'autres avantages (voulus ou non) par rapport à votre charge de travail et entretien avec les PSA?

1.9 Quelle est votre opinion par rapport à la nature et la portée des informations et ressources contenues sur le site Web? Existe-t-il des lacunes par rapport aux informations et ressources?

## **2. Répercussions du site Web et des ressources face aux utilisateurs**

2.1 Suite à votre entretien/expérience avec les PSA depuis les derniers 6 à 8 mois, avez-vous des indications que les PSA utilisent le site Web? Par exemple, des commentaires faits par les PSA; l'utilisation des formulaires en ligne; l'utilisation d'autres ressources qu'ils ont trouvé bénéfiques et utiles?

2.2 Si oui, de quelle façon les PSA ont utilisé le site Web et ses ressources? Quelles caractéristiques sont les plus bénéfiques ou utiles? Quelles caractéristiques sont les moins utiles et/ou utilisées?

## **3. Utilité du site Web et ressources pour les autres personnes**

3.1 À votre connaissance, y a-t-il d'autres intervenants ou parties intéressées (par exemple, un groupe d'entraide composée de femmes) qui ont utilisé le site Web et les autres ressources?

3.2 Dans quel but les ont-elles utilisés?

## **4. Possibilités futures**

4.1 À titre de planification future, est-ce que le site Web peut être amélioré ou perfectionné? Si oui, de quelle façon?

4.2 Avez-vous des idées ou commentaires à suggérer touchant les questions que nous n'avons pas abordées dans ce questionnaire?

**Nous vous remercions de votre rétroaction lors de cette entrevue!!!**

## **Annexe E**

### **Guide d'entrevue des utilisateurs du site Web Droit de la famille NB et de la Ligne téléphonique d'information**

## Questionnaire à l'intention des utilisateurs du site Web et des ressources

Nous vous invitons à soumettre vos commentaires et/ou suggestions par rapport au site Web Droit de la Famille NB. Le site Web a été conçu dans le but d'aider les personnes ayant des questions d'ordre juridique en droit de la famille, et qui n'ont pas les moyens financiers de retenir les services d'un(e) avocat(e), à se représenter elles-mêmes à travers le système de justice en droit de la famille. Le site Web fournit de l'information par rapport à toute question en matière de droit de la famille, soit la procédure à suivre, les formulaires à remplir, les guides pratiques, etc. Le site Web fournit également l'accès aux différents formulaires que les personnes peuvent remplir elles-mêmes en ligne.

Cette entrevue fait partie d'une série d'entrevues avec des personnes qui ont utilisé le site Web, les formulaires et les ressources d'une façon ou d'une autre. Le but de cette entrevue est d'obtenir vos commentaires et suggestions suite à votre expérience d'avoir utilisé le site Web. Les commentaires et suggestions recueillis seront communiqués dans un rapport sommaire qui sera présenté à la Directrice générale du Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick et Justice Canada. Vous ne serez pas identifiés personnellement dans ce rapport.

Les types de questions à discuter lors de cette entrevue sont :

### 1. Prendre connaissance du site Web.

1.1 Comment avez-vous pris connaissance du site Web Droit de la famille NB?

1.2 Est-ce que le site a été facile à repérer et utiliser?

1.3 Avez-vous fait face à des difficultés et/ou obstacles en utilisant le site Web? Ou en utilisant les formulaires et autres ressources?

1.4 Qu'avez-vous trouvé le plus profitable : les informations, les formulaires, les guides pratiques, ou autre?

1.5 Qu'avez-vous trouvé le moins pratique?

1.6 Avez-vous une meilleure compréhension de votre situation en matière de droit de la famille suite aux informations obtenues sur le site Web? Avez-vous décidé de vous représenter vous-mêmes ou vous avez embauché un avocat? Êtes-vous mieux informés et préparés à naviguer le système de justice en droit de la famille, tel que remplir les formulaires, signifier les documents, assermenter les affidavits, comparaître devant le tribunal, etc.?

1.7 Y a-t-il des secteurs du site Web, ou des informations et/ou ressources que vous aimeriez modifier ou améliorer?

1.8 Sur une échelle de 1 à 5 (1 étant le moins satisfait – 5 le plus satisfait) quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux ressources utilisées et informations obtenues?

1.9 Suite à votre expérience avec le site Web, avez-vous obtenu d'autres avantages, voulus ou non?

**Nous vous remercions d'avoir participé au suivi de l'enquête!**

## **Annexe F**

### **Résumé des réponses des PSA aux questions « ouvertes » de l'enquête**

## Résumé des réponses des PSA aux questions « ouvertes » de l'enquête

Les répondants à l'enquête de suivi auprès des PSA ont été invités à répondre à plusieurs questions « ouvertes » au sujet du site Web Droit de la famille NB et de ses incidences sur leur travail et sur les PSA en général. Voici un résumé détaillé de leurs réponses à ces questions.

### Question n° 7a) : La disponibilité du site Web Droit de la famille NB a-t-elle accru votre capacité d'aider les PSA?

La série de commentaires et d'observations positifs qui ont été formulés par les répondants à l'enquête est résumée ci-dessous :

- Quand un PSA prend contact avec nous, je dirige immédiatement la personne vers le site Web.
- Le site a beaucoup aidé. Il s'agit d'une autre formidable ressource dont je peux me servir pour aider.
- C'est une ressource fantastique à recommander aux PSA.
- Il me fournit une excellente ressource vers laquelle je peux diriger les PSA pour trouver de l'aide au sujet de nombreux aspects du tribunal de la famille.
- J'ai un endroit où je peux envoyer les PSA quand ils ne savent pas où trouver de l'aide, en particulier au sujet des diverses formules de procédure qui doivent être remplies et déposées correctement.
- Je les dirige toujours vers le site Web et certains m'ont dit par la suite qu'il leur avait été utile.
- Au lieu de leur donner l'information, je peux les diriger immédiatement vers le site.
- C'est une autre ressource. Les clients sont parfois limités, parce qu'ils n'ont pas accès à un ordinateur ou qu'ils sont intimidés par l'informatique.
- Très bonne initiative d'offrir aux plaideurs l'accès à la justice.
- Il me donne l'information, les démarches à faire et l'accès à certaines formules.
- Je recommande régulièrement ce site à mes clients, mais je ne sais pas combien l'ont consulté. Je crois que les PSA apprécient de pouvoir disposer de ressources comme celle-là.
- Nous pouvons diriger les PSA vers ce site en sachant qu'il s'agit d'un outil constructif qui les aidera à se débrouiller dans le système judiciaire.
- S'ils décident d'agir sans avocat, je leur suggère de consulter le site Web pour trouver de l'information, des formules et des conseils généraux.
- Je suis maintenant en mesure d'inviter les PSA à lire l'information en ligne, au lieu d'avoir à la leur expliquer. Le site les a aussi aidés en leur permettant d'obtenir les formules déjà préparées.
- Il répond à leurs questions élémentaires au sujet de l'état du droit et des formules à utiliser.
- Il les aide assurément à mieux comprendre la procédure. Généralement, un PSA qui a consulté le site Web pose seulement des questions brèves, surtout pour s'assurer d'avoir bien suivi la procédure. Les clients partent du comptoir convaincus qu'ils ont toute l'information dont ils ont besoin pour mener à terme leur propre divorce.
- Il nous donne une autre ressource vers laquelle nous pouvons diriger les PSA et il aide les gens à sentir que le système judiciaire est plus accessible et plus facile à naviguer. Nous croyons qu'ils ont plus d'aide. Les gens ont tendance à partir plus heureux, parce qu'ils sentent qu'on ne leur fait pas faire des recherches qui n'ont aucune chance d'aboutir.

- Il est devenu extrêmement facile pour les PSA d'obtenir les formules dont ils ont besoin avant de déposer des documents de procédure.
- Il procure un « guichet unique » aux PSA. Il réunit tout sur le même site, ce qui y très avantageux à mon avis. L'information est claire et concise. La situation est encore difficile pour les PSA qui sont peu ou pas instruits et pour ceux qui n'ont pas accès à un ordinateur, mais le site est formidable dans l'ensemble. Je crois qu'il devrait y avoir un bureau local dans tous les centres, où les PSA pourraient se rendre pour obtenir ces formules et ces documents ainsi que certains conseils.
- La disponibilité du site me permet de diriger la personne vers une ressource que je peux leur présenter comme une source d'information digne de confiance.
- Le site Web Droit de la famille NB donne la possibilité de faire des recherches dans la documentation et d'orienter les PSA face aux diverses solutions en matière de modifications.
- Le site Web sur le droit de la famille nous a donné une autre ressource vers laquelle nous pouvons diriger les PSA; ce renseignement est transmis à chaque PSA qui a accès à un ordinateur.
- Il a réduit le nombre de fois qu'un client doit revenir poser des questions.

Par ailleurs, un certain nombre de répondants n'étaient pas aussi convaincus que le site Web peut être d'une telle utilité pour les PSA (parce que beaucoup d'entre eux n'ont pas la capacité, la motivation ou l'accès à un ordinateur pour pouvoir se débrouiller) ou qu'un site Web offrant de l'information et des ressources sur le droit de la famille et le processus judiciaire est la solution (les PSA ont besoin d'un meilleur accès à l'aide juridique et aux avocats, pas de faire eux-mêmes le travail juridique).

Ces répondants ont aussi formulé une série de commentaires et d'observations, dont voici le résumé :

- Certains clients ont des capacités limitées et beaucoup sont intimidés d'avoir à faire face seuls à ce genre de problème.
- J'ai donné le numéro et les coordonnées du site Web à des PSA, mais cela n'a pas empêché des clients de nous contacter en premier et de vouloir obtenir de l'aide directement de notre bureau.
- Je ne suis pas certain. De plus en plus de gens qui sont des PSA comparaissent dans ma salle d'audience munis d'information principalement sous forme de documents « pratico-pratiques » qu'ils ont utilisés pour se préparer à l'audience. Je ne sais pas s'ils se documentent dans votre site Web ou ailleurs.
- Je ne le sais pas, parce que c'est presque impossible à évaluer, sauf si j'ai été prévenu à l'avance qu'ils ont consulté votre site.
- Beaucoup de gens disent qu'ils ne savent pas se servir d'Internet.
- Je n'ai aucune idée s'il a eu un impact, mais je ne constate aucune diminution du nombre de PSA, ni aucune amélioration dans leur degré de préparation.
- Beaucoup de PSA n'ont pas accès à Internet.
- Je n'ai constaté aucun effet positif jusqu'à maintenant. Je pense qu'il pourrait y en avoir un bientôt.
- Malheureusement, je ne crois pas qu'ils s'en servent de la bonne manière. Beaucoup de PSA détestent d'être obligés de se débrouiller. Ils peuvent être plus exigeants que des clients payeurs.

- Le site est un outil formidable, mais les PSA avec lesquels je travaille ne le consultent malheureusement pas assez ou ne savent pas comment y avoir accès. Je dois dire que pour une personne peu instruite, la procédure en droit de la famille est trop complexe sans l'aide d'un avocat.

**Question n° 8 : Est-ce qu'un meilleur accès à l'information juridique sur le site Web Droit de la famille NB a permis de réduire le temps que vous passez à renseigner les PSA?**

Vingt-deux répondants ont indiqué que l'accès au site Web Droit de la famille NB avait permis de réduire le temps qu'ils passent à répondre aux PSA, tandis que 16 d'entre eux ont affirmé qu'il ne l'avait pas réduit. Nous avons demandé aux répondants qui ont répondu non d'expliquer leur réponse.

Voici le résumé de leurs commentaires et observations :

- Beaucoup de PSA n'aiment pas lire les formules en ligne et préfèrent parler à une personne.
- Il faudrait faire plus de publicité au sujet du site. Les gens ne sont pas au courant.
- Je crois qu'il faudrait faire plus de promotion, comme celle qui a été faite pour le CIDF, afin d'informer la population de son existence.
- Je n'ai pas constaté que le nombre de PSA a diminué.
- De plus en plus de PSA pensent qu'ils n'ont pas besoin d'un avocat.
- Il faudrait améliorer l'accès à l'aide juridique pour qu'il y ait toujours de l'aide d'un avocat.
- Je n'ai pas encore remarqué beaucoup de changements, mais je suis certain que les choses vont changer une fois qu'il (le site Web) aura été établi pendant une période plus longue.
- Je ne suis pas certain, je ne leur demande pas où ils obtiennent l'information dont ils se servent pour se préparer.
- Je ne connais pas encore beaucoup (le site Web) moi-même.
- Je crois que les gens ne veulent pas se prendre en main. Ils pensent souvent que tout leur est dû.
- Pas beaucoup de gens sont au courant du nouveau service et certains clients n'ont pas accès à un ordinateur.
- Pas assez de marketing du site Web.

**Question n° 10 : Qu'est-ce qui pourrait être fait pour aider davantage les PSA à être mieux préparés?**

Les répondants ont formulé une série de suggestions, dont voici un résumé :

- L'administration de la cour devrait prévoir un mécanisme permettant de modifier la pension alimentaire pour enfant lorsqu'il y a un changement dans le lieu de résidence de l'enfant et de modifier les paiements en fonction du revenu annuel brut.
- L'avocat de service devrait être présent à toutes les audiences mettant en cause un PSA.
- Nous avons besoin d'accroître les services offerts par les avocats de service et l'Aide juridique dans la province.
- Les PSA doivent apprendre la façon de prouver leurs allégations et les documents qu'ils sont tenus de se procurer.
- Nous avons besoin d'une personne pour aider les PSA à remplir les formules s'ils ne peuvent pas bénéficier de l'aide juridique et s'ils n'ont pas d'argent pour payer un avocat.



- Nous avons besoin d'un bureau local où les PSA pourraient rencontrer quelqu'un en personne pour revoir avec eux les documents nécessaires.
- Nous avons besoin que les médiateurs reviennent au greffe du tribunal de la famille.
- Nous avons besoin de meilleurs services d'aide juridique (meilleur accès).
- Nous devrions fournir des conseils et de la formation aux PSA sur la façon d'interagir avec l'avocat de la partie adverse.

**Question n° 11 :** Comme dernière question, les répondants ont été invités à faire d'autres commentaires au sujet de leurs impressions après avoir utilisé le site Web Droit de la famille NB et avoir travaillé avec celui-ci. Voici un résumé de leurs réponses :

#### **Une ressource nécessaire et importante**

- C'est un site formidable qui aurait dû être créé il y a longtemps. Mais je pense quand même que nous avons besoin d'employés locaux partout pour aider les PSA, parce que tellement d'entre eux ont peu d'instruction, n'ont pas accès à un ordinateur ou ne sont tout simplement pas capables de se débrouiller. Il n'a pas encore fait économiser de temps aux membres du personnel, mais je suis certain que cela viendra.
- Il s'agit d'un excellent site Web. Si les personnes qui ne sont pas admissibles à l'aide juridique pouvaient avoir accès au service à l'aide d'un ordinateur dans les bureaux de l'Aide juridique, il serait peut-être mieux utilisé.
- Le site Web Droit de la famille NB est une ressource fantastique!
- Il s'agit d'une ressource précieuse pour le personnel du tribunal. Le site Web nous donne un endroit où nous pouvons diriger les PSA. La ligne d'information est aussi d'une aide inestimable. Un pas dans la bonne direction!
- Chaque PSA a besoin de renseignements particuliers. En général, il faudrait indiquer aux PSA l'information dont ils auront besoin pour prouver chaque aspect de leurs arguments.

#### **Besoin d'une meilleure promotion**

- Le SPEIJ-NB doit faire davantage de publicité au sujet du site Web.
- Le marketing est la clé du succès de cet outil. Il faut trouver un moyen de rejoindre les PSA dans la collectivité. On devrait aussi en faire la promotion dans les palais de justice.
- La population en général devrait être mieux renseignée sur les ressources qui sont à la disposition des PSA, et il faudrait accroître celles-ci.
- Il y a trop de gens qui passent à travers les mailles du filet et qui sont incapables d'avoir accès à l'Aide juridique parce qu'on refuse de prendre en considération les actions en vertu de la *Loi sur le divorce*.
- Je pense qu'une rencontre dans les régions où les gens ont dû intervenir auprès des PSA serait avantageuse.
- Je crois que les gens dans ma collectivité apprécieraient que des cliniques gratuites soient organisées de temps en temps.

### **Besoin de ressources juridiques accrues**

- Je pense que des avocats de service à temps plein et bien rémunérés seraient la meilleure façon de répondre aux besoins juridiques des PSA.
- En tant qu'avocat, faire affaires avec un PSA augmente de façon exponentielle le temps que je consacre à un dossier et les coûts pour mon client.
- Je sais que certaines personnes sont forcées de se passer des services d'un avocat, mais le but devrait être d'accroître le nombre de personnes qui sont représentées par avocat.
- Les litiges en droit de la famille sont trop complexes pour les PSA. Malheureusement, l'aide juridique n'est parfois pas disponible ou le processus d'admission est trop lent.
- Augmenter l'accessibilité de l'aide juridique, la disponibilité des avocats et de la médiation (au moins trois séances).

Nous avons besoin d'accroître les ressources dans le système. À titre d'exemple, les services de médiation qui étaient en place ont aidé beaucoup de ces gens et ont permis de régler des litiges. Le manque de services d'aide juridique continue aussi d'être problématique.