



## Résultats de l'évaluation

Naviguer dans le système de justice familiale :  
Ateliers pour les plaideurs sans avocat

**Sommaire**  
janvier 2014

Le nombre de plaideurs sans avocat (PSA) qui se représentent eux-mêmes lors d'une instance en droit de la famille au Nouveau-Brunswick a considérablement augmenté au cours de la dernière décennie et il est prévu que cette croissance se poursuive à l'avenir. Cette tendance est attribuable à une combinaison de facteurs : plus grande incidence de séparations et de divorces; complexité des questions juridiques dans l'arène du droit de la famille; pénurie des mesures de soutien telles que l'aide juridique et les services de médiation familiale à l'intention des personnes qui n'ont pas les moyens de se faire représenter par un avocat.

Le Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau (SPEIJ-NB) travaille depuis plusieurs années à contourner ces obstacles à l'accès. En 2012, en concertation avec des juristes et des intervenants intéressés de la collectivité, le SPEIJ-NB a lancé le projet *Naviguer dans le système de justice familiale : Ateliers pour les plaideurs sans avocat*.

La Fondation du droit de l'Ontario a versé des fonds provenant du Fonds d'accès à la justice. Cette aide financière était prévue pour deux ans, soit de décembre 2011 au 30 novembre 2013. Le but premier était d'informer et de former les personnes qui se représentent elles-mêmes dans des affaires relevant du droit de la famille telles que le divorce, les modifications de la pension alimentaire et les questions de garde et de droits de visite. Le projet visait les objectifs suivants :

- Améliorer le savoir, la capacité et la confiance des PSA pour qu'ils puissent naviguer dans le système de justice familiale.
- Mettre sur pied un programme d'éducation et d'information et un modèle de prestation d'ateliers pour aider les présentateurs à répondre aux besoins d'information des PSA.
- Réduire le temps et les efforts que le personnel du tribunal consacre aux besoins et demandes des PSA.
- Quand il est question d'éducation et d'information en droit de la famille, se concerter avec les avocats exerçant dans ce domaine pour offrir une possibilité d'aiguillage vers les professionnels en droit de la famille, le personnel du tribunal et les groupes communautaires qui interagissent souvent avec les PSA.

### **Conception du Projet et mise en œuvre**

Le projet *Naviguer dans le système de justice familiale : Ateliers pour les plaideurs sans avocat* a été mis en œuvre tel que prévu. Le projet était bien conçu d'entrée de jeu, et les étapes clés de sa mise en œuvre (conception du module, mobilisation des intervenants, promotion des ateliers, etc.) ont été exhaustives et bien exécutées.

On a sélectionné les sujets des ateliers durant le processus de consultation avec les intervenants. Quatre modules d'atelier ont été conçus autour des sujets suivants : Obtenir son propre divorce; Modifier une ordonnance de prestation de soutien pour enfants;

Préparation à l'audience devant le tribunal de la famille; Séparation : Considérations juridiques. Tous les ateliers ont été offerts dans les deux langues officielles.

Bien que de nombreux défis se sont pointés, la direction du SPEIJ NB a su adapter le processus de mise en œuvre pour relever ces défis et effectuer une mise en route réussie des activités de prestation des ateliers.

### **Évaluation du projet**

La méthodologie d'évaluation du projet comprenait :

- (1) Une revue de l'ensemble des renseignements de base du projet, des rapports et d'autres documents pertinents.
- (2) Un examen de toutes les données quantitatives disponibles relatives à l'exécution du projet.
- (3) Une série d'activités liées à la collecte de données avec les participants des ateliers (formulaires de rétroaction, sondages et interviews).
- (4) Une série d'entrevues avec d'autres intervenants des domaines juridiques et communautaires qui ont participé au projet.

### **Conclusions et résultats de l'évaluation**

Les objectifs visés du projet *Naviguer dans le système de justice familiale : Ateliers pour les plaideurs sans avocat* ont été atteints avec succès.

Sur une période d'un an et demi (d'avril 2012 au 30 novembre 2013) :

- 92 ateliers ont été prévus (62 en anglais et 30 en français).
- 53 ateliers ont eu lieu (45 en anglais et 8 en français).
- 39 ateliers ont été annulés.
- 692 personnes se sont inscrites.
- 496 participants se sont présentés (80 % des participants étaient personnellement aux prises avec une question touchant le droit de la famille).
- 66 % (328) des participants étaient des femmes et 34 % (68) des hommes.
- Séparation : Considérations juridiques a été l'atelier le plus populaire avec 273 participants suivi de Obtenir son propre divorce avec 127 participants.

### **Portée et résultats – Participants**

Un nombre impressionnant de participants aux ateliers ont décrit leur expérience vécue lors de l'atelier en droit de la famille comme très positive. Ils ont trouvé les sessions informatives, à point donné et très en rapport avec leur situation et besoins du moment. Ils ont précisé que les présentateurs-avocats connaissaient bien les questions, ont présenté la matière d'une façon facile à comprendre et ont été très obligeants lorsqu'il s'agissait de développer sur certains points ou de répondre aux questions. Parmi les autres aspects utiles et bien appréciés des ateliers, on pourrait mentionner les trousse d'information à emporter, la présentation des ateliers à la fois dans les milieux urbains et ruraux de la province, et le fait que les ateliers étaient offerts gratuitement.

Les participants ont indiqué que grâce aux ateliers, ils étaient préparés à affronter le système de justice pour la famille. L'évaluation nous apprend que :

#### **(1) Les PSA se sentent mieux informés quant aux étapes du processus et mieux préparés.**

*« ...c'était très bien... Je comprends bien mieux l'ensemble du processus... J'ai pu poser une foule de questions... l'avocat a expliqué plein de choses... »*

*« ...oui, tout le processus était bien... l'avocat, la trousse de l'atelier, et le reste de la documentation... tout était à point nommé et très utile... »*

*« ...que l'avocat passe en revue toutes les étapes, les formulaires, pourquoi certains formulaires sont nécessaires... tout ceci a été très utile... cela nous aide à voir qu'il y a un processus à suivre étape par étape pour obtenir un divorce légal... »*

#### **(2) Les PSA se sentent moins intimidés à l'idée de traverser le processus par eux-mêmes.**

*« ...l'atelier a rendu les choses moins intimidantes et atterantes... Je sais désormais qu'il y a une marche à suivre... tout le processus a perdu de son mystère... »*

*« ...ceci m'a aidé dans ma décision... avant, je me trouvais dans une zone grise... Je ne savais pas quoi faire ou à quel point cela serait compliqué ou onéreux... toute l'histoire au sujet des avocats et d'aller en cour peut être pas mal consternant... le cours a aidé à changer ça... Je n'ai pas eu peur de l'essayer... »*

*« ...il y a bien des gens qui sont séparés et ne connaissent pas vraiment les étapes à suivre sur le plan juridique pour obtenir un divorce...ils ont besoin d'aide pour arriver à comprendre ce qu'il faut faire... ce genre d'ateliers devrait continuer... ils peuvent offrir une foule d'informations et vous soulager quant au processus... »*

« Excellent! J'ai mieux réussi moi-même, avec votre aide, que lorsque j'ai payé une avocate il y a quelques années. À propos, lorsque j'ai dit à mon avocate que je ne pouvais plus me permettre financièrement de continuer avec elle, elle ne m'a pas informée de l'aide que vous offrez. Je suis ravie de l'aide que vous avez pu m'apporter. Par conséquent, ma vie est devenue beaucoup moins stressante. »

### **Les PSA se sentent moins stressés quant à leur situation lorsqu'ils savent qu'il y a moyen de traiter leurs problèmes.**

« ...J'ai appris qu'obtenir son propre divorce est faisable... Je me suis sentie beaucoup mieux quant au processus et cela m'a aidée personnellement sur le plan émotionnel... on entend des choses comme ça va coûter cher et les avocats vont vous dépouiller... toutes ces craintes ont disparu... »

« ...J'ai appris qu'il y a une marche à suivre – qu'obtenir son propre divorce est faisable... Je me suis sentie beaucoup mieux quant au processus et cela m'a aidée personnellement sur le plan émotionnel... on entend des choses comme ça va coûter cher et les avocats vont vous dépouiller... toutes ces craintes ont disparu... »

« ...cela m'a été utile... cela a soulagé ma tension mentale... J'y suis allée aigrie et en suis ressortie calme... »

« Ceci est le deuxième atelier auquel je participe. Ils sont TRÈS utiles pour atténuer le stress et les préoccupations du citoyen moyen qui est généralement dans une situation financière serrée. Ils m'ont vraiment donné confiance et m'ont dirigé dans la bonne direction. »

### **Quelques remarques d'ordre général des PSA au sujet des ateliers**

« Une ressource extrêmement utile pour ce long et compliqué processus. Ces ateliers pourraient peut-être être annoncés auprès d'un plus grand public, car je n'aurais jamais découvert ce service sans l'aide de Google. Cela m'a fait économiser des milliers de dollars en honoraires et je ne pense pas qu'il y a beaucoup de gens qui soient au courant et le coût empêche les gens qui ne peuvent pas se permettre les onéreux services d'avocats de poursuivre le processus judiciaire. Merci! »

« Ce cours m'a aidé à décider de ne pas déposer de requête pour changer mon ordonnance. Il m'a montré comment déposer les formulaires et le genre d'information qui était nécessaire pour les remplir et avoir moins de chance que les documents soient rejetés par le tribunal... »

« À un moment très stressant de ma vie, j'étais tellement reconnaissante qu'une amie m'ait offert de l'y accompagner. Cela m'a vraiment permis de comprendre mes options et mes droits sur le plan juridique au cours de la séparation et du divorce. Le présentateur a été fantastique. »

### **Portée et résultats – Présentateurs-avocats**

Quarante-deux (42) avocats se sont portés bénévoles comme présentateurs-avocats. Lors d'entrevues, ces avocats et d'autres membres de la collectivité juridique ont noté que les ateliers ne faisaient pas la « promotion » de l'autoreprésentation. Ce n'est que la « réalité » de nos jours : les gens se représentent eux-mêmes en matière de droit de la famille et les ateliers *Naviguer dans le système de justice familiale* constituent une intervention importante, nécessaire et à point donné afin d'aider à répondre au besoin d'information des PSA.

Les avocats ont remarqué qu'après avoir assisté aux ateliers, les participants étaient plus avertis quant aux questions et considérations juridiques et se rendaient compte qu'il existe un processus à suivre pour faire régler leurs problèmes. Un avantage de plus, c'est le fait que le processus judiciaire devient un exercice moins angoissant et intimidant.

*« ...les sujets des ateliers sont très actuels et à propos. Ce sont les questions dont la plupart des PSA doivent s'occuper. Le contenu des ateliers est très bien préparé et schématisé, et la trousse d'information ajoute une grande valeur à la session, les participants peuvent l'emporter avec eux et la consulter de nouveau en poursuivant leur affaire. »*

*« ...ils savent désormais que ce n'est pas juste une question de comparaître et de raconter son histoire, qu'il y a des exigences spécifiques quant à l'information, et des actions doivent s'ensuivre, afin de permettre au tribunal de procéder au traitement de leurs questions juridiques. »*

### **Portée et résultats – Personnel du tribunal et fonctionnaires du ministère de la Justice**

Le personnel du tribunal a indiqué que les ateliers sur le droit de la famille offrent aux PSA l'occasion de mieux s'informer et s'instruire sur la marche à suivre du tribunal de la famille, des attentes et des protocoles qui doivent être respectés et de l'information requise pour que leurs problèmes soient adéquatement traités.

*« ...l'atelier leur (PSA) permet d'avoir accès aux règlements, procédures et formulaires, ce qui leur permet de mieux naviguer à travers le système... et amène des interactions plus faciles avec le personnel... »*

*« ...ceci permet de faire avancer le cas et réduit la frustration du client... »*

Bien que le personnel du tribunal ait affirmé qu'il ne pouvait pas l'attribuer aux ateliers, il a trouvé que depuis l'existence du site Web du droit de la famille et de la ligne de renseignements en matière de droit de la famille, parallèlement avec les ateliers, il rencontre de plus en plus de PSA qui sont mieux informés quant aux étapes à suivre sur le plan juridique, sont davantage en mesure de remplir les formulaires juridiques et peuvent mieux se retrouver dans le processus judiciaire.

*« ...les gens viennent bien mieux préparés pour remplir leurs formulaires d’avis de requête. J’ai remarqué une grande différence. Ils viennent avec ces formulaires presque complétés. »*

*« ...J’ai rencontré des PSA qui sont bien mieux préparés et plus assurés... elle avait tous les bons formulaires, bien remplis. »*

Les fonctionnaires du ministère de la Justice ont fait remarquer que les PSA exigent beaucoup du tribunal de la famille et lui impose un lourd fardeau, et affirment que ces ateliers ont eu une influence positive sur la situation en lui allégeant un peu la tâche.

*« ...la réalité des PSA est une question colossale pour les tribunaux. Sans conseiller juridique ou information ils sont laissés à leurs propres moyens, ce qui entraîne souvent des délais judiciaires et des ajournements. Dans plusieurs cas, le juge doit prendre le temps d’explorer ou de clarifier la question avec le PSA afin de s’assurer que celui-ci comprenne ses options et ses droits sur le plan juridique. »*

*« ...en fait, il y a un grand nombre de personnes qui n’ont pas accès à l’Aide juridique... nous devons être préparés à cette réalité... les ateliers en droit de la famille permette de doter les PSA de l’information et des connaissances dont ils ont besoin pour saisir de leur dossier juridique sans les délais inutiles qu’apporte l’ignorance... »*

*« ...avec les demandes et les coûts du système judiciaire qui ne font qu’augmenter, nous devons faire preuve de plus d’innovation dans ce que nous faisons. Les ateliers en droit de la famille offrent une solution importante. Le SPEIJ a vraiment beaucoup aidé en organisant ces ateliers. »*

### **Portée et résultats – Intervenants communautaires**

Les intervenants communautaires ont remarqué une augmentation du nombre de personnes qui ont besoin d’aide lorsqu’ils vivent l’éclatement de leur famille. Ils ont aussi soulevé le fait qu’il manque de services et d’options pour les aider à tenir le coup, comme la médiation familiale et l’aide juridique.

*« ...la séparation et le divorce sont maintenant des éléments prévisibles de notre société. Nous devons aider les gens à traiter des questions que ceci soulève sur le plan juridique. Nous devons donner aux gens l’information qui leur permettra de mieux gérer et composer avec cette partie de leur vie. »*

*« ...avec la réduction des services de l’Aide juridique et de la médiation des dernières années, ces ateliers sont devenus importants et nécessaires... il y a davantage de personnes qui se représentent elles-mêmes... elles ont besoin de ce genre d’information et d’appui... les ateliers offrent une façon de combler ces vides... »*

Les ateliers « décomposent » l'affaire en questions et sujets spécifiques (c.-à-d., marche à suivre, formulaires à remplir, etc.), et ceci est d'une grande aide au participant. Un avantage supplémentaire, c'est que le fait d'être mieux informés aide le PSA à gérer ses attentes. Il ou elle peut voir « le comment et le pourquoi » du processus judiciaire, acquérir une plus grande confiance en soi et se rend compte que se représenter soi-même au tribunal est faisable. La trousse d'information des ateliers a été décrite comme « une valeur ajoutée ». Les trousse renferment toute l'information que présente l'avocat au cours de l'atelier, et inclut bien d'autres ressources et références utiles.

### **Après l'atelier... s'adresser aux tribunaux**

En plus des entrevues téléphoniques et des groupes de discussion, des sondages de suivi ont été envoyés à tous les participants plusieurs semaines ou mois après l'atelier afin de déterminer s'ils avaient pris des mesures concernant leurs questions juridiques en conséquence de l'atelier. Les données du sondage démontrent ce qui suit :

### **Voici quelques-unes des incidences de l'atelier Modifier une ordonnance de prestation de soutien pour enfants :**

- 19 (95 %) des répondants estiment que l'atelier les a aidés à savoir quels formulaires utiliser et comment les remplir.
- 11 (55 %) des répondants indiquent avoir déposé une requête pour faire changer une ordonnance, ou que la requête est en cours.
- 7 (35 %) des répondants disent avoir réussi à faire changer leur ordonnance.
- 18 (92 %) des répondants indiquent que l'atelier les a aidés à comprendre comment signifier des documents à l'autre partie.
- 6 (33 %) des répondants ont consulté un avocat durant la procédure, principalement pour passer en revue les détails de la requête avant de la déposer, alors que 12 (67%) répondants ont dit qu'ils avaient visité le site Web Droit de la famille du Nouveau-Brunswick ou utilisé la ligne d'information en matière de droit familial pendant la préparation et le dépôt de leur requête.

### **Voici quelques-unes des incidences clés de l'atelier Obtenir son propre divorce :**

- La majorité des répondants estiment que l'atelier les a aidés sur la façon d'utiliser et de remplir les formulaires juridiques, de signifier les documents à l'autre partie et de préparer leur dossier d'instruction.
- 19 (83 %) des répondants disent avoir déposé leur requête en divorce ou que la requête est en cours.



- Ces répondants en instance d'obtenir eux-mêmes leur propre divorce ont indiqué que le tribunal ne leur avait pas renvoyé leurs documents pour erreurs ou omissions.
- 2 répondants en instance d'obtenir eux-mêmes leur propre divorce indiquent que leur requête leur a été renvoyée en raison d'information insuffisante sur leurs états financiers.

***Voici quelques-unes des incidences clés de l'atelier Séparation : Considérations juridiques :***

- 53 (83 %) répondants disent que d'avoir un avocat fournir l'information est l'aspect le plus utile de l'atelier.
- 47 (73 %) répondants indiquent qu'il est très utile d'acquérir des connaissances au sujet de leurs droits et obligations sur le plan juridique.
- 53 (83 %) répondants estiment qu'ils sont mieux préparés à faire face à leurs affaires touchant le droit de la famille.
- 53 (83 %) répondants estiment que l'atelier les a aidés à décider de la façon d'aborder leur problème.
- 45 (70 %) répondants indiquent que grâce à l'atelier, ils ont plus de chances de résoudre leurs différends hors du tribunal.
- 57 (89 %) répondants indiquent qu'ils sont très satisfaits ou satisfaits de l'atelier.
- 60 (93 %) répondants indiquent qu'on devrait continuer d'offrir l'atelier à l'avenir.
- 58 (90 %) répondants disent qu'ils recommanderaient l'atelier à d'autres personnes.

## Conclusions

Le projet a été mis en œuvre tel que prévu et a atteint plusieurs de ses objectifs clés; il est clairement évident que les ateliers trouvent écho auprès des participants. Les PSA acquièrent de nouvelles connaissances et de l'information qui sont utiles; la trousse de l'atelier est bien appréciée; et les ateliers offrent aux avocats en droit de la famille, au personnel des services aux tribunaux et aux groupes communautaires une option pour aiguiller les PSA.

De plus, plusieurs participants indiquent qu'ils sont passés à l'action en ce qui a trait à leur problème en droit de la famille et se servent de la documentation et de l'expérience acquises durant l'atelier pour prendre des décisions éclairées en matière de planification et d'action. Les participants aux ateliers ont vivement recommandé la continuation des ateliers en droit de la famille, et bon nombre d'entre eux ont recommandé l'atelier à d'autres personnes.

En entrevue, d'autres intervenants clés donnent sans réserve leur aval aux ateliers en droit de la famille. Ils indiquent que les PSA sont une réalité du système judiciaire d'aujourd'hui; leur nombre et leurs besoins augmentent, tandis que le niveau d'aide qui était disponible autrefois (service d'aide juridique et de médiation familiale) est en baisse. Les ateliers leur offrent une option abordable pour que les PSA puissent s'informer et se préparer à s'occuper plus efficacement de leurs problèmes relevant du droit de la famille et à y donner suite.

Tous les groupes d'intervenants ont insisté beaucoup sur le besoin de continuer d'offrir ces ateliers aux PSA à travers la province du Nouveau-Brunswick. Ils reconnaissent également que les participants aux ateliers bénéficient grandement d'être aiguillés vers le site Web du SPEIJ, Droit de la famille NB ([www.familylawnb.ca](http://www.familylawnb.ca)), ainsi que vers la Ligne d'information sur le droit de la famille, sans frais, pour obtenir une aide de suivi.

Ces constatations corroborent fortement les avantages que propose le modèle éducationnel des ateliers en tant qu'approche pour l'amélioration de l'accès à la justice en droit de la famille. Le projet des ateliers *Naviguer dans le système de justice familiale* a démontré qu'il est : (1) une approche efficace pour aider les PSA à devenir mieux informés et plus assurés quant au respect du processus et des procédures lorsqu'ils s'occupent eux-mêmes de leurs affaires juridiques; et (2) une initiative peu coûteuse qui peut avoir des retombées immenses en termes d'aide à l'amélioration de l'efficacité et de l'efficience du processus judiciaire.

Le défi qu'on aura à relever à l'avenir, c'est d'assurer la viabilité de l'initiative des ateliers en droit de la famille. Avec la fin du financement du projet, SPEIJ-NB aura besoin d'autres fonds pour continuer d'offrir la coordination et l'appui administratif actuels du programme afin de poursuivre, à travers la province, la mise en œuvre bilingue, la prestation et la supervision de cette initiative des ateliers en droit de la famille.

---

**Atlantic Evaluation Group inc.** a entrepris l'évaluation du projet des ateliers en droit de la famille pour le **Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick (SPEIJ-NB)**. Pour de plus amples renseignements : Téléphone : 506-453-5369 Télécopieur : 506-462-5193 ou [info@droitdelafamilienb.ca](mailto:info@droitdelafamilienb.ca)