

**Évaluation du projet pilote en droit de la famille  
de Saint John**

**Volume I – Rapport final**

Le 7 septembre 2012

Préparé pour le

Ministère de la Justice et Procureur général du Nouveau-Brunswick

**Table des matières**

Sommaire .....	i
1.0 Introduction.....	1
1.1 Éléments et questions de la recherche .....	1
2.0 Méthodologie .....	3
2.1 Examen d’un ensemble de documents et de la littérature.....	3
2.2 Entrevues des répondants clés .....	4
2.3 Examen des données .....	4
2.4 Sondage auprès des clients.....	5
3.0 Renseignements généraux et contexte du projet pilote de Saint John .....	6
3.1 Réseau des tribunaux de la famille du Nouveau-Brunswick .....	6
3.2 Le Groupe de travail sur l’accès à la justice familiale .....	7
3.3 Réponse du gouvernement du Nouveau-Brunswick aux conclusions du Groupe de travail .....	8
4.0 Profil du projet pilote en droit de la famille de Saint John .....	11
4.1 Cadre législatif .....	11
4.2 Composantes du projet pilote.....	13
4.3 Processus.....	16
5.0 Résultats de l’évaluation.....	20
5.1 Accès aux services et utilisation des services .....	20
5.2 Répercussions sur les plaideurs .....	36
5.3 Répercussions sur l’appareil judiciaire du Nouveau-Brunswick .....	47
6.0 Conclusions et recommandations .....	58
6.1 Accès aux services et utilisation des services .....	58
6.2 Répercussions sur les plaideurs .....	62
6.3 Répercussions sur l’appareil judiciaire du Nouveau-Brunswick .....	65
Bibliographie.....	71

Annexe A – Modèle logique du projet pilote en droit de la famille de Saint John

Annexe B – Matrice d’évaluation

## Sommaire

### Introduction

En septembre 2010, le ministère de la Justice et du Procureur général du Nouveau-Brunswick a lancé le projet pilote en droit de la famille de Saint John dans le district judiciaire de Saint-Jean. Ce projet pilote doit se poursuivre jusqu'au 29 mars 2013. Le Ministère voulait une évaluation du projet pilote et, pour ce faire, il a embauché PRA Inc. L'évaluation a porté sur toutes les composantes du projet, notamment :

- ▶ Le Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF)
- ▶ Le triage
- ▶ Les services d'avocats-conseils en droit de la famille
- ▶ Les services de médiation
- ▶ La gestion de cas
- ▶ La nouvelle règle de procédure et les nouvelles formules

Le projet pilote a été mis en œuvre pour améliorer l'accès à l'information et à l'aide juridiques dans les causes de droit de la famille, faciliter un usage plus répandu des solutions de rechange au tribunal de la famille pour résoudre les litiges en droit de la famille, et donner un accès plus rapide à la justice pour résoudre les litiges en droit de la famille. Les objectifs généraux du projet pilote sont les suivants :

- ▶ résoudre plus rapidement les affaires liées au droit de la famille;
- ▶ s'assurer de réserver le temps consacré en salle d'audience aux questions les plus complexes;
- ▶ fournir les renseignements nécessaires aux plaideurs sans avocat pour les aider à comprendre les diverses étapes de la procédure.

Une matrice d'évaluation harmonisée avec les résultats attendus indiqués dans le modèle logique du projet pilote a guidé l'évaluation. La matrice a précisé les trois éléments fondamentaux suivants ainsi que les questions d'évaluation, les indicateurs et les sources de données connexes :

- ▶ accès aux services et utilisation des services
- ▶ répercussions sur les plaideurs
- ▶ répercussions sur l'appareil judiciaire du Nouveau-Brunswick

### Méthodologie

L'évaluation a utilisé de nombreuses sources de données, comme cela est décrit ci-dessous, et un rapport technique individuel a été préparé pour chacune.

**Examen d'un ensemble de documents et de la littérature.** Les documents pertinents fournis par le ministère de la Justice et du Procureur général et accessibles sur son site Web ont été examinés pour préparer un sommaire et des renseignements généraux sur le projet pilote. Un bref examen de la littérature a aussi été effectué pour trouver et décrire des services semblables offerts par d'autres instances en droit de la famille.

**Entrevue des répondants clés.** Une visite du projet pilote en droit de la famille de Saint John a eu lieu les 2 et 3 mai 2012 pour interviewer les membres du système de justice du Nouveau-Brunswick qui connaissaient certains des aspects du projet pilote ou tous ses aspects. Les intervenants non disponibles au cours de cette visite ont été interviewés plus tard par téléphone. Les répondants clés comprenaient trois juges de la Cour du Banc de la Reine (Division de la famille, district judiciaire de Saint-Jean), six membres de l'équipe de mise en œuvre du projet pilote en droit de la famille, huit membres du personnel du tribunal familial liés au projet pilote, sept autres membres du personnel du tribunal familial de Saint John, un procureur de la Couronne à la famille (Services des procureurs de la Couronne à la famille de Saint John), un avocat de l'aide juridique, neuf avocats du secteur privé et trois autres intervenants. Au total, il y a eu 32 entrevues avec 38 participants.

**Examen des données.** Une variété de données fournies par le ministère de la Justice et du Procureur général concernant le projet pilote et les services du tribunal de la famille ont été examinées. Elles comprenaient, par exemple, des rapports statistiques annuels sur le projet pilote en droit de la famille de Saint John, la Division de la famille de la Cour du Banc de la Reine et le Programme des travailleurs sociaux rattachés au tribunal, ainsi que des données sur le Service de conciliation visant le soutien des enfants, les Services de médiation, les résultats du sondage à la fin des services et les salaires et les coûts opérationnels du projet pilote.

**Sondage auprès des clients.** Le ministère de la Justice et du Procureur général a fourni un échantillon de clients ayant eu recours à certaines des composantes du projet pilote ou à toutes ses composantes et qui avaient consenti à participer à un sondage en signant une formule de consentement au moment du service ou en acceptant de participer lors d'un appel téléphonique de suivi effectué par le personnel du Ministère. Réalisé par téléphone, le sondage a obtenu un taux de réponse de 54 % sur les 100 numéros admissibles (pour 12 des 112 clients dont le nom a été fourni par le Ministère, le numéro de téléphone était hors service ou erroné ou il s'agissait d'un numéro de télécopieur).

## **Le projet pilote en droit de la famille de Saint John**

Au cours des années menant à la mise en œuvre du projet pilote en droit de la famille de Saint John, le réseau des tribunaux de la famille du Nouveau-Brunswick avait connu beaucoup d'arriérés et de délais à cause de divers facteurs, dont le nombre croissant de plaideurs sans avocat. C'est pourquoi le gouvernement du Nouveau-Brunswick a mis sur pied le Groupe de travail sur l'accès à la justice familiale au début de 2008 pour examiner le réseau des tribunaux de la famille et faire des recommandations. Le ministère de la Justice et du Procureur général a lancé le projet pilote en droit de la famille dans le district judiciaire de Saint-Jean en réponse aux conclusions du Groupe de travail et pour donner suite à certaines de ses recommandations. La *Règle 81*, entrée en vigueur le 30 septembre 2010, sert de fondement législatif au projet. Elle décrit la procédure et les rôles en vertu du système de gestion de cas établi par le projet pilote et elle présente douze nouvelles formules du tribunal pour le district judiciaire de Saint-Jean.

Les composantes du projet pilote comprennent :

- ▶ Le Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF). Situé au palais de justice, il fournit une aide directe et par téléphone aux personnes ayant des litiges en droit de la famille, notamment des renseignements généraux sur la procédure en droit de la famille et sur d'autres ressources disponibles, de l'aide pour remplir les formules du tribunal et l'accès à des brochures et dépliants du CIJDF et à un poste de travail informatisé.
- ▶ Un coordonnateur du triage. Il exécute diverses fonctions administratives pour le projet pilote et il gère le CIJDF. Dans le cadre de cette dernière fonction, il fournit de l'aide aux clients du CIJDF, avec un membre du personnel administratif. Le coordonnateur du triage tient également des séances d'information de groupe le jour du triage. Il explique la procédure aux plaideurs et il leur montre une vidéo.
- ▶ Des avocats-conseils en droit de la famille. Ils fournissent aux plaideurs sans avocat des renseignements généraux sur leurs litiges en droit de la famille et ils les aident à remplir les formules du tribunal. De plus, un avocat-conseil examine les formules du client pour s'assurer qu'elles sont complètes et il lui donne de l'aide concernant l'accès aux ressources communautaires. Un plaideur peut recevoir jusqu'à 60 minutes d'aide gratuite d'un avocat-conseil, mais celui-ci ne le représente pas devant le tribunal. L'avocat-conseil travaille au CIJDF et les rendez-vous sont pris par le personnel du CIJDF.
- ▶ Un médiateur. Il aide les parties à discuter, à négocier et à élaborer leurs propres solutions convenues mutuellement pour résoudre leurs litiges en droit de la famille. Le médiateur travaille également au CIJDF et le premier rendez-vous est pris par le personnel du CIJDF.
- ▶ Un conseiller-maître chargé de la gestion des causes. Il a des fonctions judiciaires, quasi-judiciaires et d'administration judiciaire en tant que gestionnaire de cas principal. Il mène des conférences préalables à l'instance pour aider les plaideurs à atteindre une solution définitive ou tout au moins provisoire et pour les aider à se présenter aux audiences devant un juge.

## Résultats généraux de l'évaluation et recommandations

Les résultats généraux de l'évaluation sont présentés ci-dessous suivant chacun des trois principaux éléments de l'évaluation et les questions connexes.

- Accès aux services et utilisation des services
- Répercussions sur les plaideurs
- Répercussions sur l'appareil judiciaire du Nouveau-Brunswick

Plusieurs recommandations sont soumises à la fin de chacun des trois principaux éléments d'évaluation aux fins d'examen par le ministère de la Justice et du Procureur général. Certaines recommandations portent sur plus d'une question d'évaluation et les recommandations sont par

conséquent regroupées par élément d'évaluation plutôt que par question d'évaluation. Le projet pilote devrait se terminer en mars 2013. Les recommandations fournies sont fondées sur l'hypothèse que le projet pilote sera prolongé ou qu'il deviendra permanent.

### Élément n° 1 de l'évaluation : Accès aux services et utilisation des services

#### Question d'évaluation n° 1 : Les clients connaissent-ils le CIJDF?

Comme le montre le résumé ci-dessous, la forte utilisation de la plupart des composantes du projet pilote donne à penser que les plaideurs commencent à connaître le Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) et les autres composantes du projet pilote.

- ▶ Entre le 1<sup>er</sup> novembre 2010 et le 31 mars 2012, le CIJDF a fourni 8 267 services d'aide. Compte tenu du fait que c'est près de quatre fois le nombre de nouvelles requêtes, cela semble indiquer que, dans l'ensemble, un grand nombre de plaideurs utilisent le CIJDF et que certains y viennent plus d'une fois pour recevoir de l'aide.
- ▶ Entre le 1<sup>er</sup> octobre 2010 et le 31 mars 2012, les avocats-conseils en droit de la famille ont accordé 1 461 rendez-vous et ont fourni 1 870 heures d'aide.
- ▶ Entre le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et le 31 mars 2012, 107 causes ont été acheminées vers les services de médiation ou ont tout au moins été évaluées pour déterminer si la médiation serait appropriée.
- ▶ Entre le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et le 31 mars 2012, il y a eu 709 comparutions devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes, dont 436 premières comparutions et 273 conférences préalables à l'instance. Certaines des conférences préalables à l'instance incluaient les mêmes parties qui s'étaient présentées en première comparution.

Il est toutefois impossible de tirer des conclusions sur le niveau général de connaissance de la disponibilité des services chez tous les plaideurs ou dans l'ensemble de la population. Les répondants clés avaient l'impression que, de manière générale, les membres du public ne connaissent pas la procédure en droit de la famille ni les services disponibles et qu'ils ne font aucun effort pour se renseigner à ce sujet tant qu'ils ne sont pas impliqués dans un litige en droit de la famille. Le public semble être informé sur les services du projet pilote soit par le bouche à oreille ou lorsqu'il se rend au palais de justice. De l'avis des répondants clés, le deuxième cas est plus fréquent (c.-à-d. que les personnes sont informées lorsqu'elles appellent au palais de justice ou s'y rendent pour venir chercher ou déposer des formules ou parce qu'elles ne savent pas quoi faire au sujet de leurs problèmes et qu'elles cherchent de l'aide). Lors du sondage, les clients eux-mêmes ont déclaré avoir entendu parler du CIJDF, des avocats-conseils et de la médiation principalement par une personne au palais de justice ou par des membres de leur famille, des amis et des connaissances. Le CIJDF était aussi une importante source de renseignement sur les avocats-conseils et sur la médiation, en particulier pour les clients des avocats-conseils.

**Question d'évaluation n° 2 :**

**Les plaideurs ont-ils accès aux services et utilisent-ils les services?**

L'évaluation a montré que le public a accès aux services du projet pilote offerts par le Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF), les avocats-conseils en droit de la famille et la médiation, qu'il les utilise et qu'il y a également des comparutions devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes. Les données sur l'accès aux composantes du projet pilote et sur leur utilisation sont illustrées sous la question d'évaluation n° 1 ci-dessus. Pour la plupart des répondants clés, les principaux utilisateurs des services du projet pilote (CIJDF, avocats-conseils, médiation) sont des plaideurs sans avocat. Ces derniers sont décrits comme étant des personnes à faible revenu qui ne peuvent pas se permettre les services d'un avocat et ne peuvent pas bénéficier de l'aide juridique parce qu'elles ne satisfont pas aux critères financiers ni aux critères d'admissibilité. Cependant, le sondage auprès des clients a révélé que même des plaideurs représentés par un avocat utilisent les services du projet pilote, bien qu'il soit possible que certains aient utilisé les services du CIJDF et des avocats-conseils avant d'engager leur avocat.

Les services du projet pilote sont considérés accessibles. Les répondants clés et les répondants au sondage auprès des clients ont convenu que les heures d'ouverture du CIJDF sont pratiques et que l'emplacement du CIJDF, du bureau des avocats-conseils et du médiateur au palais de justice est aussi commode. On considère également que le palais de justice lui-même est bien situé, au centre-ville, à un endroit où résident beaucoup de personnes à faible revenu susceptibles d'avoir besoin des services. Le transport est perçu comme étant le seul obstacle important pour certains clients éventuels. Le district judiciaire de Saint-Jean couvre une vaste région dont la plus grande partie n'est pas desservie par des transports publics.

Il a été proposé qu'on s'efforce davantage de faire connaître les services du projet pilote à d'autres organismes, en particulier aux organismes communautaires qui fournissent des services à une population cible semblable et qui pourraient orienter leurs clients vers le CIJDF, les avocats-conseils et la médiation.

Quelques répondants clés croient que le recours aux services de médiation est moins fréquent que prévu et aussi que les personnes qui utilisent les services de médiation le font habituellement avant de déposer une requête ou de passer par le triage. Ceci est confirmé par les données montrant un nombre relativement faible de causes en médiation par rapport au nombre total de nouvelles requêtes au cours d'une année. De plus, la moyenne mensuelle de causes ayant fait l'objet de la médiation est moins élevée dans le cadre du projet pilote (7) que pour le Programme des travailleurs sociaux rattachés au tribunal (22) qui a pris fin plus d'un an avant la mise en œuvre du projet pilote. Il est toutefois difficile de déclarer si cela est dû au manque de connaissances des services ou au fait que la médiation convient seulement à certains cas et dans certaines circonstances. Cependant, étant donné le succès de la médiation pour aider les clients, le nombre relativement faible de personnes qui utilisent ce service donne à penser qu'on pourrait promouvoir davantage la médiation comme solution de rechange efficace au processus judiciaire.



**Question d'évaluation n° 3 :**

**Les services répondent-ils aux besoins des clients? (P. ex. : sont-ils utiles et efficaces? Les clients sont-ils satisfaits des services? Les ressources disponibles suffisent-elle à répondre à la demande?)**

Les clients reçoivent un large éventail de services d'aide à la fois au Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) et de la part des avocats-conseils en droit de la famille, mais l'aide porte principalement sur les formules, comme cela a été confirmé à la fois par les répondants clés et par les répondants au sondage auprès des clients. La plus grande partie des répondants au sondage ayant utilisé les services du CIJDF ont appris quelles formules ils devaient remplir et ceux qui ont utilisé les services du CIJDF et des avocats-conseils ont reçu de l'aide pour remplir les formules et pour les déposer. De plus, près des trois quarts des répondants au sondage ayant utilisé les services d'un avocat-conseil ont aussi déclaré que l'avocat avait passé en revue leurs formules ou leurs documents pour s'assurer qu'ils étaient complets. Le CIJDF et les avocats-conseils renseignent aussi les clients sur d'autres ressources disponibles pour les aider et ils leur donnent des renseignements généraux sur leur litige en droit de la famille et sur le processus judiciaire.

Les clients ont beaucoup apprécié l'aide reçue par l'intermédiaire du projet pilote (CIJDF, avocats-conseils et médiation). Presque tous les répondants au sondage ayant utilisé les services du CIJDF, des avocats-conseils et de la médiation ont déclaré que les services étaient très utiles (la plus grande partie des réponses) ou assez utiles, ce qui donne à penser que les services répondent aux besoins des clients. La plupart des répondants ont déclaré que la période d'attente pour obtenir un rendez-vous avec un avocat-conseil ou pour obtenir le premier rendez-vous en médiation était raisonnable, ce qui laisse entendre de nouveau que les ressources disponibles étaient suffisantes pour répondre à la demande.

Le fait que plus de la moitié (55 %) des comparutions devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes se soient terminées par une ordonnance par consentement, définitive ou provisoire, donnant aux plaideurs un redressement complet ou temporaire, indique l'utilité de cette composante du projet pilote pour les plaideurs. Ces comparutions sont aussi utiles pour les plaideurs lorsque des ordonnances de procédure sont rendues par le conseiller-maître pour veiller à ce que les parties déposent les documents appropriés en préparation de l'étape suivante de l'instance et pour les aider à préciser leurs litiges. Les données disponibles sur le tribunal ne permettent pas d'indiquer la proportion totale de causes qui ont pu obtenir un redressement complet ou temporaire grâce aux comparutions devant le conseiller-maître. Cependant, la plupart des 25 répondants au sondage auprès des clients ayant comparu devant le conseiller-maître ont obtenu soit une ordonnance par consentement (20 %), soit une ordonnance provisoire (64 %) au cours de ces séances.

La forte proportion de causes qui se sont terminées par une entente complète (73 %) ou au moins une entente partielle (9 %) montre clairement l'utilité de la médiation pour les clients. De plus, d'après le sondage effectué à la fin de la médiation, les clients croient fermement que celle-ci est utile pour atteindre une entente grâce à une solution trouvée en collaboration et qu'elle fournit une bonne solution de rechange à une poursuite judiciaire.



## Recommandations pour l'accès aux services et l'utilisation des services

Compte tenu de ces résultats, plusieurs recommandations sont soumises à l'examen du ministère de la Justice et du Procureur général concernant l'élément d'évaluation « accès aux services et utilisations des services ».

**Recommandation n° 1 :** Bien qu'un grand nombre de personnes aient recours aux services du Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) et des avocats-conseils en droit de la famille, d'autres membres du public pourraient peut-être bénéficier de ces services s'ils les connaissaient. Le ministère de la Justice et du Procureur général devrait examiner des moyens de faire de la publicité sur ces services et de les promouvoir. Cela pourrait se faire par diverses méthodes, notamment :

- ▶ De la publicité dans les journaux, des affiches dans les organismes communautaires et dans d'autres secteurs visités par une grande partie de la population, comme les bibliothèques publiques et les centres commerciaux.
- ▶ Des brochures et dépliants remis à d'autres organismes communautaires qui fournissent des services à une population semblable. Ces organismes pourraient alors orienter leurs clients verbalement vers les services du projet pilote ou leur donner une brochure ou un dépliant.

**Recommandation n° 2 :** Étant donné le taux de succès de la médiation mais son utilisation relativement faible, le ministère de la Justice et du Procureur général devrait examiner en particulier des approches visant non seulement à faire connaître les services de médiation mais aussi à en encourager l'utilisation et à l'approuver. La publicité pourrait se faire par les mêmes voies déjà proposées pour les services du Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) et des avocats-conseils en droit de la famille et elle pourrait aussi inclure des documents publicitaires pour mettre en évidence les avantages possibles de la médiation.

**Recommandation n° 3 :** L'évaluation a permis d'apprendre que le ministère de la Justice et du Procureur général revoit actuellement les formules du tribunal adoptées en vertu de la *Règle 81*. Dans le cadre de cet examen, le Ministère pourrait vouloir examiner la possibilité d'inclure avec chaque formule des renseignements donnant les grandes lignes de l'aide disponible par l'intermédiaire du Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) et des avocats-conseils en droit de la famille. Cela pourrait être utile en particulier pour les plaideurs sans avocat à qui sont signifiés par la partie demanderesse les documents qu'ils doivent remplir et qui pourraient ne pas connaître les services s'ils ne se rendent pas au palais de justice. Un avis sur les services disponibles placé dans les formules ou une brochure ou un dépliant joint à toutes les formules pour indiquer les services pourraient être utiles pour l'intimé.

**Élément n° 2 de l'évaluation : Répercussions sur les plaideurs**

**Question d'évaluation n° 4 :**

**Les services ont-ils permis aux plaideurs de mieux comprendre les litiges en droit de la famille?**

L'évaluation a montré que les composantes du projet pilote permettent aux clients de mieux comprendre leur litige en droit de la famille. La plupart des répondants au sondage ont déclaré avoir reçu de bonnes explications en ce qui concerne les formules à remplir et les documents à préparer et la façon de le faire. Les clients reçoivent aussi de bonnes explications sur les autres options et sur les ressources disponibles ainsi que des explications sur le processus judiciaire.

On s'attend à ce que cette aide contribue à rendre les plaideurs mieux préparés à la procédure judiciaire et mieux informés, ce qui les aide à prendre des décisions et réduit la confusion et la frustration. La plupart des répondants au sondage ayant comparu devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes ou devant un juge ont en effet déclaré s'être sentis préparés pour la séance et avoir compris ce qui se passait, de même que les décisions prises. Bien que la vidéo montrée au triage soit considérée utile, son contenu est concentré sur les plaideurs ayant des enfants et par conséquent elle ne s'applique pas forcément à toutes les parties présentes le jour du triage.

**Question d'évaluation n° 5 :**

**Les plaideurs ont-ils eu un accès plus rapide à la justice pour résoudre leurs litiges en droit de la famille?**

Le Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) et les avocats-conseils en droit de la famille contribuent à l'accès à la justice par l'intermédiaire de l'aide fournie et des services facilement accessibles. Les clients peuvent avoir accès aux services du CIJDF en tout temps pendant les heures de bureau et la plupart des clients peuvent obtenir un rendez-vous avec un avocat-conseil en moins de deux semaines.

La médiation est perçue comme une ressource valable et appréciée par les personnes qui ont choisi cette option. Elle fournit aux parties la possibilité de travailler en collaboration pour résoudre plus rapidement le litige et pour éviter une poursuite en justice. D'après les statistiques sur la médiation et d'après le sondage auprès des clients, les services de médiation permettent des niveaux élevés d'ententes et les utilisateurs ont accès aux services et ils peuvent régler leur litige dans un délai qu'ils considèrent raisonnable. Les parties qui utilisent la médiation semblent régler leur litige plus rapidement que celles qui suivent le processus judiciaire. Près de la moitié des répondants au sondage ayant réglé leur litige en entier ou en partie par l'intermédiaire de la médiation (9 répondants sur 20) ont déclaré l'avoir fait en moins d'un mois. Par comparaison, seulement un peu plus d'un quart des autres répondants au sondage ayant réglé leur litige (5 des 19 répondants) par l'intermédiaire du processus judiciaire (comparution devant le conseiller-

maître chargé de la gestion des causes ou un juge) ont déclaré l'avoir fait en moins de deux mois. Pour les autres répondants, la période avait été plus longue<sup>1</sup>.

Pour les répondants clés, les conférences préalables à l'instance avec le conseiller-maître représentent une composante très importante du projet pilote. La période de 40 jours jusqu'au triage après le dépôt de la requête donne aux plaideurs la possibilité de se mobiliser pour préparer leur dossier, de communiquer avec l'autre partie et d'essayer de résoudre le litige d'une manière plus rapide qu'avant le projet pilote. La plupart des causes n'atteignent pas cet objectif d'une première comparution dans les 40 jours suivant le dépôt de la requête (environ 24 % des causes atteignent cet objectif). Malgré cela, les premières comparutions et les conférences préalables à l'instance devant le conseiller-maître semblent bien se produire d'une manière plus rapide que les audiences devant un juge avant le projet pilote. La plupart des premières comparutions et des conférences préalables à l'instance devant le conseiller-maître pour une modification des prestations de soutien pour enfants se produisent dans les 70 jours (79 % et 69 % respectivement) par comparaison aux délais moyens du tribunal qui étaient de quatre à six mois avant le projet pilote (sauf pour les motions en redressement provisoire). Les clients capables d'obtenir un redressement lors de leur comparution devant le conseiller-maître, soit par une ordonnance par consentement, soit par une ordonnance provisoire, ont un accès plus rapide à la justice pour obtenir une solution complète ou temporaire de leur litige en droit de la famille.

Les répondants clés étaient quelque peu divisés à savoir si les causes qui vont en audience devant un juge le font d'une manière plus rapide. Bien que les comparaisons des délais moyens des comparutions devant le tribunal de Saint John montrent bien des réductions entre 2009-2010 et 2010-2011, les données sont insuffisantes pour attribuer ce changement au projet pilote. Il n'y a pas de données disponibles pour l'année 2011-2012 et le projet pilote n'a été en place qu'une partie de l'année 2010-2011.

**Question d'évaluation n° 6 :**

**Les parents continuent-ils à avoir un accès efficace aux modifications des prestations de soutien pour enfants?**

Le projet pilote semble atteindre et même dépasser le but de poursuivre les améliorations du processus de modification des prestations de soutien pour enfants réalisées grâce au projet pilote de Services de modification de la pension alimentaire pour enfants (SMPAE). La proportion de causes de modification des prestations de soutien pour enfants ayant été réglées en entier ou en partie par les conférences préalables à l'instance avec le conseiller-maître chargé de la gestion des causes est semblable à la proportion de causes réglées par des rencontres avec l'agent de conciliation. Cependant, les périodes d'attente entre le dépôt de la requête et un résultat se sont améliorées avec le projet pilote. Dans le cadre de ce dernier, un tiers des causes (33 %) a obtenu

---

<sup>1</sup> On a demandé à ceux qui avaient réglé leur litige en entier ou en partie par l'intermédiaire de la médiation d'estimer le temps écoulé entre le moment où ils ont pris leur premier rendez-vous en médiation et le moment où le litige a été réglé en entier ou en partie. On a demandé à ceux qui avaient réglé par consentement lors d'une comparution devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes ou d'une audience devant un juge ou d'une ordonnance du tribunal d'estimer le temps écoulé entre le dépôt de la requête et le moment où le litige a été réglé.

un résultat dans les 45 jours suivant le dépôt, par comparaison à environ 3 % pendant la période précédant le projet pilote qui a été examinée.

**Question d'évaluation n° 7 :**

**Les services ont-ils aidé les plaideurs dans leur prise de décisions et ont-ils réduit le stress financier et émotif vécu par les familles?**

L'habilitation des parties en leur donnant des outils et des renseignements pour acquérir des connaissances sur leur litige en droit de la famille et en leur donnant un accès plus rapide à la justice contribue à la prise de décisions et réduit le stress émotif et financier causé par les litiges en droit de la famille. Le grand succès de la médiation montre bien que ce service aide les parties à prendre des décisions pour résoudre leur litige. De plus, la nature de collaboration de la médiation devrait contribuer à réduire le stress émotif. En outre, la résolution des problèmes d'une manière plus rapide sans avoir besoin d'engager un avocat devrait réduire le stress financier des familles.

Le fait qu'un grand nombre de plaideurs qui comparaissent devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes peuvent obtenir à cette étape une ordonnance par consentement ou une ordonnance provisoire et le fait qu'une comparution devant le conseiller-maître se fait plus rapidement qu'une comparution devant un juge avant le projet pilote devraient aussi contribuer à réduire le stress financier et émotif.

**Question d'évaluation n° 8 :**

**Les parties respectent-elles davantage les ententes parentales et les obligations en matière de prestations de soutien?**

L'évaluation n'a pas vraiment permis de trouver de preuve de la façon dont le projet pilote pourrait influencer le respect des ententes parentales et des obligations en matière de prestations de soutien. Ce résultat attendu du projet pilote est un résultat à long terme. De plus, le respect des obligations en matière de prestations de soutien semble s'être amélioré partout au Nouveau-Brunswick, ce qui est en partie attribué à la *Loi sur l'exécution des ordonnances de soutien* et aux mesures susceptibles d'être prises maintenant à l'égard de payeurs en retard dans le versement des prestations de soutien.

### **Recommandations pour les répercussions sur les plaideurs**

Compte tenu de ces résultats, plusieurs recommandations sont soumises à l'examen du ministère de la Justice et du Procureur général en ce qui concerne l'élément d'évaluation « répercussions sur les plaideurs ».

**Recommandation n° 4 :** Le projet pilote et ses diverses composantes semblent avoir des conséquences positives sur les clients en leur permettant de mieux comprendre leur litige en droit de la famille et en améliorant leur accès à la justice. La principale recommandation à cet égard consiste à poursuivre la prestation de ces services aux plaideurs en prolongeant le projet pilote

au-delà de mars 2013 ou en rendant ce service permanent dans le district judiciaire de Saint-Jean<sup>2</sup>.

**Recommandation n° 5 :** Étant donné que la vidéo montrée au moment du triage se concentre sur les familles ayant des enfants, le ministère de la Justice et du Procureur général voudra peut-être examiner la possibilité de présenter ou d'élaborer une autre vidéo pour les plaideurs sans enfant, ou de permettre à ces derniers de ne pas regarder la vidéo.

**Recommandation n° 6 :** Un défi du point de vue de l'évaluation était le fait que les données d'évaluation des répercussions du projet pilote portaient seulement sur une année complète. Le ministère de la Justice et du Procureur général devrait profiter de la mise en œuvre du nouveau système NOTA pour rassembler des statistiques sur les causes individuelles afin de faire des comparaisons et d'évaluer si le projet pilote a accéléré l'accès à la justice pour les plaideurs dans le district judiciaire de Saint-Jean par comparaison à d'autres régions du Nouveau-Brunswick. Cela pourrait inclure, par exemple, des comparaisons de la période entre le dépôt de la requête et une solution provisoire ou définitive et, pour Saint-Jean, si cela s'est produit au cours d'audiences devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes ou devant un juge.

### Élément n° 3 de l'évaluation : Répercussions sur l'appareil judiciaire du Nouveau-Brunswick

#### Question d'évaluation n° 9 :

**Les plaideurs utilisent-ils davantage les solutions de rechange aux poursuites judiciaires pour résoudre leurs litiges en droit de la famille?**

La médiation et les comparutions devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes semblent tous deux contribuer à réduire les audiences devant un juge. Étant donné l'absence de services de médiation gratuits à Saint John juste avant le projet pilote, celui-ci a contribué à une plus grande utilisation de la médiation comme solution de rechange aux poursuites judiciaires. Les services de médiation disponibles dans le cadre du projet pilote ont permis à des familles d'éviter le processus judiciaire, 78 causes ayant obtenu une entente complète et 10 causes une entente partielle grâce à la médiation. Il semble toutefois que lorsque les causes se rendent à l'étape du triage et de la première comparution, peu de parties choisissent la médiation ou sont orientées vers ces services. Et comme cela a déjà été indiqué, on s'inquiète un peu du fait que les familles n'utilisent pas les services de médiation aussi souvent qu'on l'espérait ou qu'on le souhaitait. De plus, par comparaison avec l'ancien Programme des travailleurs sociaux rattachés au tribunal, qui a pris fin en avril 2009, il semble y avoir moins de causes qui ont recours à la médiation dans le cadre du projet pilote. Étant donné le succès de la médiation, il semble

---

<sup>2</sup>

La présente évaluation portait sur le projet pilote de Saint-Jean et sur ses répercussions sur les plaideurs et sur le système judiciaire du district judiciaire de Saint-Jean. On pourrait arguer que d'autres régions du Nouveau-Brunswick pourraient profiter d'un service semblable à celui du projet pilote, mais l'évaluation n'a pas examiné ni évalué les services dans les autres régions de la province et il est impossible de faire des recommandations en dehors du projet pilote de Saint-Jean.

possible d'en faire davantage la promotion comme solution de rechange efficace au processus judiciaire pour résoudre les litiges en droit de la famille.

La comparution devant le conseiller-maître donne aux plaideurs la possibilité d'obtenir une ordonnance par consentement ou tout au moins une ordonnance provisoire, 55 % des comparutions devant le conseiller-maître ayant donné un de ces résultats. Les parties qui règlent leur litige au moyen d'une ordonnance par consentement évitent l'audience devant un juge et pour celles qui obtiennent une ordonnance provisoire, l'acheminement de la cause jusqu'à l'audience devant un juge peut être plus efficace.

**Question d'évaluation n° 10 :**

**Les plaideurs sont-ils mieux préparés lorsqu'ils se présentent aux conférences préalables à l'instance ou devant le tribunal?**

L'évaluation a constaté que les composantes du projet pilote aident les plaideurs à préparer les conférences préalables à l'instance et les audiences devant un juge. La plupart des répondants au sondage ayant utilisé les services du Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) et des avocats-conseils en droit de la famille ont déclaré que cela les a aidés à bien comprendre comment remplir leurs formules et à avoir une meilleure compréhension générale de leurs litiges en droit de la famille. Cela aide à préparer les plaideurs à la conférence préalable à l'instance où le conseiller-maître chargé de la gestion des causes détermine les renseignements et les documents qui manquent et assigne une date où ces renseignements et documents doivent être déposés. À son tour, cela aide à préparer les plaideurs pour toute audience devant un juge, ce qui est confirmé par les répondants au sondage, la plupart de ceux qui ont comparu devant le conseiller-maître ou un juge ayant déclaré s'être sentis préparés et aussi avoir compris ce qui se passait au cours de la séance et les décisions prises.

Quelques avocats du secteur privé interviewés pour l'évaluation ont observé que les plaideurs sans avocat continuaient souvent à avoir besoin d'autres directives de la part du conseiller-maître pour remplir ou soumettre les formules et les documents. Les conférences de suivi, préalables à l'instance, peuvent demander beaucoup de temps aux avocats et être coûteuses pour les clients. On pense que les plaideurs sans avocat pourraient bénéficier d'une plus grande aide de la part des avocats-conseils, soit en augmentant le temps accordé ou en augmentant le niveau d'aide fournie, y compris en permettant aux avocats-conseils d'agir à titre d'avocats de service lors des premières comparutions. L'un des problèmes rencontrés lors de l'évaluation a été d'établir les différences entre les rôles du CIJDF et des avocats-conseils dans l'aide fournie pour remplir les formules du tribunal. Étant donné que les avocats-conseils ne peuvent pas donner de conseils juridiques, leur rôle en tant que fournisseurs de renseignements semble chevaucher en partie celui du CIJDF. On peut aussi se demander si cette ressource juridique spécialisée est utilisée efficacement.



**Question d'évaluation n° 11 :**

**Les services et les changements connexes apportés aux politiques et à la procédure (p. ex. : la Règle 81) ont-ils permis un acheminement plus efficace des causes dans le système judiciaire?**

Étant donné le succès de chacune de ses composantes, le projet pilote devrait permettre un acheminement plus efficace des causes dans le système judiciaire. En l'absence des services du Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) et des avocats-conseils en droit de la famille, les clients qui ont bénéficié des 8 267 services d'aide du CIJDF et qui ont obtenu les 1 461 rendez-vous auprès des avocats-conseils auraient eu accès à peu d'autres ressources. Grâce aux services de médiation, les 78 causes qui se sont terminées par une entente complète n'ont pas eu besoin de temps en salle d'audience pour trouver une solution et les 10 causes qui se sont terminées par une entente partielle ont eu besoin de moins de temps qu'autrement. Comme cela a déjà été mentionné, les comparutions devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes semblent se produire plus tôt que les comparutions devant un juge avant le projet pilote. On considère donc que les parties sont rassemblées plus rapidement qu'avant le projet pilote, ce qui les incite (de même que leur avocat respectif, le cas échéant) à se préparer plus rapidement et ce qui donne plus tôt aux plaideurs et aux avocats la possibilité de discuter et de travailler vers une solution. Pour les causes qui sont ensuite acheminées vers l'audience devant un juge, le conseiller-maître détermine les enjeux et rend des ordonnances de procédure pour veiller à ce que les plaideurs soient prêts. Ceci réduit ou élimine la nécessité des ajournements et le besoin de traiter des questions de procédure lors des audiences devant un juge, ce qui rend plus efficace l'utilisation du temps passé en salle d'audience. Pris dans leur ensemble, tous ces résultats devraient contribuer à un acheminement plus efficace des causes.

Cependant, le projet pilote et ses composantes ne peuvent pas être examinés isolément, sans tenir compte des répercussions des autres secteurs du système judiciaire sur le fonctionnement du projet pilote et vice versa. Alors que le projet pilote a allégé le fardeau pour les services juridiques du point de vue des demandes de renseignements et des demandes d'aide du public pour remplir les formules du tribunal, les causes additionnelles entendues et les délais plus courts ont augmenté la charge de travail. De plus, au moment de l'évaluation, les services judiciaires fonctionnaient avec un personnel réduit. L'efficacité permise par le projet pilote peut être compromise si des arriérés se produisent dans les services judiciaires à cause de la charge de travail.

Bien que le projet pilote soit perçu comme étant principalement avantageux pour les plaideurs sans avocat, le tribunal et tous les intervenants bénéficient indirectement du fait que les plaideurs sont mieux préparés et de l'utilisation plus efficace des ressources judiciaires. Cependant, des avocats de pratique privée ont mentionné que certains aspects de la conférence préalable à l'instance peuvent entraîner des frais additionnels pour leurs clients, principalement parce que les avocats doivent leur consacrer plus de temps, par exemple à cause des périodes d'attente le jour du triage, ou des conférences de suivi, préalables à l'instance. Une étude plus approfondie serait nécessaire pour déterminer si les honoraires d'avocats ont varié considérablement avant et après le projet pilote.



Les nouvelles formules du tribunal, adoptées en vertu de la *Règle 81*, ne semblent pas contribuer à l'acheminement efficace des causes dans le système judiciaire, les répondants clés de tous les groupes d'intervenants ayant exprimé leur insatisfaction à cet égard. Les principaux sujets de préoccupation sont la nature répétitive et la complexité des formules. Par conséquent, il faut beaucoup de temps pour remplir les formules et cela cause de la frustration tant aux plaideurs qu'aux avocats. Il semble qu'un grand nombre de plaideurs soient dépassés par les formules et qu'ils ne sachent pas s'ils les remplissent correctement. En outre, plusieurs avocats de pratique privée croient que les formules constituent une invasion de la vie privée parce qu'elles posent des questions sur les casiers judiciaires. Cependant, le ministère de la Justice et du Procureur général semble conscient de ces problèmes et il prend des mesures proactives pour réviser ces formules.

**Question d'évaluation n° 12 :**

**Les causes qui comparaissent devant le tribunal concernent-elles principalement une des situations suivantes :**

- **situations financières complexes**
- **difficultés excessives**
- **aucune entente**
- **grave conflit (p. ex. : violence, santé mentale, dépendances)?**

Les réponses à cette question n'ont pu être obtenues que par les observations des répondants clés. La plupart des intervenants interviewés croyaient que le temps consacré en salle d'audience devant un juge est maintenant réservé à des causes ou à des problèmes plus complexes et concernant de graves conflits. Les litiges sont réglés ou bien un redressement provisoire est accepté à l'étape de la conférence préalable à l'instance, ce qui libère le juge qui peut traiter les litiges plus substantiels.

**Question d'évaluation n° 13 :**

**Le coût de fonctionnement du projet pilote est-il raisonnable?**

Il est difficile de déterminer si les coûts du projet pilote sont raisonnables sans pouvoir évaluer les économies qu'une utilisation plus efficace du tribunal permet au système judiciaire. Pour pouvoir conclure que les coûts sont raisonnables, les économies annuelles réalisées grâce à l'amélioration de l'efficacité de l'utilisation du tribunal devraient dépasser les coûts du projet pilote qui étaient de 393 610 \$ en 2011-2012. Il faudrait ajouter à ce total le salaire du personnel de soutien additionnel du Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) auquel l'évaluation n'a pas eu accès.

**Question d'évaluation n° 14 :**

**Y a-t-il d'autres groupes cibles en dehors des clients qui sont satisfaits des services? Y a-t-il des propositions d'amélioration des services?**

La plupart des répondants clés sont assez satisfaits des services et des composantes du projet pilote. Les personnes interrogées croient que le projet pilote aide principalement les clients sans avocat à se préparer pour l'audience et permet une meilleure utilisation du temps en salle d'audience. Les plaideurs se présentent devant le tribunal et leur problème est résolu plus rapidement et cela, en plus de la disponibilité du conseiller-maître chargé de la gestion des causes, soulage les pressions sur les audiences devant un juge. On pense que tout le monde en bénéficie, incluant les familles, les avocats des plaideurs et les tribunaux. On considère de plus que ce service est nécessaire à Saint John où il y a un nombre élevé de résidents à faible revenu qui n'auraient pas les moyens financiers d'engager un avocat de pratique privée ou de payer des services privés de médiation.

Les intervenants ont soumis diverses propositions pour améliorer les composantes du projet pilote, celles-ci portant surtout sur des changements de logistique ou de capacité qui augmenteraient l'efficacité de la comparution devant le conseiller-maître, sur l'expansion des services fournis par les avocats-conseils en droit de la famille, ou sur l'augmentation des efforts de promotion des services du projet pilote.

### **Recommandations pour les répercussions sur l'appareil judiciaire du Nouveau-Brunswick**

Compte tenu de ces résultats, plusieurs recommandations sont soumises à l'examen du ministère de la Justice et du Procureur général concernant l'élément d'évaluation « répercussions sur l'appareil judiciaire du Nouveau-Brunswick ».

**Recommandation n° 7 :** Pour compléter la recommandation n° 6, le ministère de la Justice et du Procureur général devrait déterminer de quelle façon le nouveau système NOTA pourrait être utilisé pour évaluer les répercussions du projet pilote sur le système judiciaire lui-même. Cela pourrait inclure l'examen du temps pendant lequel chaque cause reste dans le système, qu'elle soit résolue au moment de la comparution devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes ou devant un juge, le nombre de comparutions des parties devant le conseiller-maître ou devant un juge, le nombre d'ajournements faits par les juges et les raisons, et le temps total nécessaire en salle d'audience. Des comparaisons pourraient être faites entre la région de Saint-Jean et d'autres régions du Nouveau-Brunswick, de même qu'entre les types de causes.

**Recommandation n° 8 :** Le ministère de la Justice et du Procureur général devrait réévaluer le rôle des avocats-conseils en droit de la famille dans le cadre du projet pilote et se demander si on fait la meilleure utilisation de cette ressource du point de vue des plaideurs. Si on veut simplement fournir des renseignements et une aide juridiques pour remplir les formules, ce service pourrait être effectué efficacement par le Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) ou peut-être par un employé parajuridique. Les avocats-conseils pourraient fournir des conseils juridiques précis sur les causes des clients ou, comme cela a été proposé par

quelques répondants clés, agir comme avocats de service lors des comparutions devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes.

**Recommandation n° 9 :** Le ministère de la Justice et du Procureur général mérite des félicitations pour sa démarche proactive de révision des formules compte tenu des préoccupations généralisées. Le Ministère devrait songer à consulter les divers membres du système de justice qui utilisent les formules pour obtenir leurs commentaires sur la meilleure façon de les réviser afin de répondre aux besoins de tous les intervenants. Les préoccupations précises au sujet des formules, exprimées par les intervenants interviewés, sont documentées dans la présente évaluation.

**Recommandation n° 10 :** Les composantes du projet pilote donnent des effets positifs en particulier pour les plaideurs sans avocat qui ne peuvent pas se permettre les services d'un avocat du secteur privé. Cependant, aucun plaideur ne devrait subir des coûts additionnels par suite des composantes du projet pilote. Le ministère de la Justice et du Procureur général devrait plus particulièrement chercher des façons de raccourcir les périodes d'attente le jour du triage afin de réduire les frais pour les plaideurs qui perdent une partie de leurs revenus ou qui doivent payer les honoraires d'un avocat. Cela pourrait se faire en établissant un système de rendez-vous. Le Ministère pourrait aussi chercher d'autres moyens pour améliorer l'efficacité, par exemple en réduisant la nécessité pour toutes les parties d'assister aux conférences de suivi, préalables à l'instance, qui visent principalement à s'assurer qu'une des parties a respecté les ordonnances de procédure.

**Recommandation n° 11 :** Les résultats de l'évaluation ont montré que les comparutions devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes se font habituellement sans aucune mesure de sécurité précise. Il est recommandé que le ministère de la Justice et du Procureur général mette en place des mesures suffisantes pour garantir la sécurité de toutes les personnes qui participent à une conférence préalable à l'instance devant le conseiller-maître.

**Recommandation n° 12 :** De même, pour la protection de toutes les personnes qui participent à une conférence préalable à l'instance et à la prise de décisions, il est recommandé que le ministère de la Justice et du Procureur général enregistre toutes les comparutions devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes.

**Recommandation n° 13 :** Les tâches administratives, bien que nécessaires dans toute fonction, peuvent aussi prendre beaucoup de temps. Il est recommandé que le ministère de la Justice et du Procureur général donne un soutien administratif au conseiller-maître chargé de la gestion des causes pour optimiser l'utilisation efficace de ce poste.

**Recommandation n° 14 :** Bien que certains des répondants clés aient proposé qu'on augmente le pouvoir du conseiller-maître chargé de la gestion des causes pour permettre une utilisation plus efficace de ce poste, l'évaluation n'a pas permis d'accumuler suffisamment de preuves pour justifier cette proposition. Il est recommandé que le ministère de la Justice et du Procureur général examine plus à fond le rôle et les pouvoirs du conseiller-maître, les exigences législatives permettant d'augmenter son pouvoir et comment cela pourrait contribuer à améliorer l'efficacité du projet pilote.

## 1.0 Introduction

En septembre 2010, le ministère de la Justice et du Procureur général du Nouveau-Brunswick a lancé le projet pilote en droit de la famille de Saint John dans le district judiciaire de Saint-Jean. Ce projet pilote doit se poursuivre jusqu'au 29 mars 2013. Le Ministère voulait une évaluation du projet pilote et, pour ce faire, il a embauché PRA Inc. L'évaluation a porté sur toutes les composantes du projet, notamment :

- ▶ Le Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF)
- ▶ Le triage
- ▶ Les services d'avocats-conseils en droit de la famille
- ▶ Les services de médiation
- ▶ La gestion de cas
- ▶ La nouvelle règle de procédure et les nouvelles formules

Le projet pilote a été mis en œuvre pour améliorer l'accès à l'information et à l'aide juridiques dans les causes de droit de la famille, faciliter un usage plus répandu des solutions de rechange au tribunal de la famille pour résoudre les litiges en droit de la famille, et donner un accès plus rapide à la justice pour résoudre les litiges en droit de la famille.

### 1.1 Éléments et questions de la recherche

Les objectifs généraux du projet pilote sont les suivants (Gouvernement du Nouveau-Brunswick, 2010) :

- ▶ « résoudre plus rapidement les affaires liées au droit de la famille;
- ▶ s'assurer de réserver le temps consacré en salle d'audience aux questions les plus complexes;
- ▶ fournir les renseignements nécessaires aux plaideurs sans avocat pour les aider à comprendre les diverses étapes de la procédure. »

Le ministère de la Justice et du Procureur général a élaboré un modèle logique et une stratégie de mesure du rendement pour aider à préciser et à mesurer la réalisation des objectifs du projet pilote (annexe A). Le modèle logique définit les activités et les réalisations, les groupes cibles visés et les résultats directs, intermédiaires et finals. Les résultats directs sont principalement liés à l'accès aux divers services, ce qui, à son tour, devrait mener à des résultats intermédiaires tels que :

- ▶ une meilleure compréhension des litiges et de la procédure en droit de la famille;
- ▶ des services utiles qui répondent aux besoins des plaideurs;
- ▶ des plaideurs mieux préparés à chaque étape de la procédure;
- ▶ des services de médiation qui aident à résoudre les litiges en droit de la famille;
- ▶ un acheminement plus efficace des causes dans le système judiciaire;
- ▶ des tribunaux réservés aux causes les plus difficiles.

Les résultats finals, qui devraient être réalisés à l'avenir, comprennent :

- ▶ un meilleur accès à l'information et à l'aide juridiques;
- ▶ un accès plus rapide à la justice;
- ▶ une plus grande utilisation des solutions de rechange aux poursuites judiciaires;
- ▶ une meilleure prise de décisions par les plaideurs;
- ▶ la réduction du stress financier et émotif des plaideurs;
- ▶ un meilleur respect des obligations en matière de prestations de soutien et des ententes parentales.

L'évaluation a suivi une matrice d'évaluation harmonisée avec les résultats attendus précisés dans le modèle logique et les indicateurs et les sources de données connexes indiqués dans la stratégie d'évaluation et de mesure du rendement. La matrice énonce trois éléments fondamentaux de l'évaluation ainsi qu'une série de questions d'évaluation, d'indicateurs et de sources de données pour chacun. La matrice d'évaluation se trouve à l'annexe B. Les trois éléments sont :

- ▶ accès aux services et utilisation des services
- ▶ répercussions sur les plaideurs
- ▶ répercussions sur l'appareil judiciaire du Nouveau-Brunswick

## 2.0 Méthodologie

La présente section décrit brièvement la méthodologie employée pour l'évaluation. Les tâches d'évaluation comprenaient :

- ▶ l'examen d'un ensemble de documents et de la littérature;
- ▶ des entrevues avec les répondants clés;
- ▶ un examen des données;
- ▶ un sondage auprès des clients.

Des rapports techniques ont été préparés et transmis au ministère de la Justice et du Procureur général pour chacune des sources de données indiquées ci-dessus. Le présent rapport final intègre les résultats trouvés dans chacune des sources de données pour présenter les résultats généraux.

### 2.1 Examen d'un ensemble de documents et de la littérature

La méthodologie de l'examen de l'ensemble des documents et de la littérature employée dans le présent rapport est décrite ci-dessous.

- ▶ **Examen d'un ensemble de documents.** Cela comprenait l'examen d'une série de documents pertinents fournis par le ministère de la Justice et du Procureur général ou accessibles sur son site Web. Ces documents ont contribué à préparer un sommaire des renseignements généraux sur le projet pilote et des facteurs qui ont mené à sa mise en œuvre, ainsi qu'un profil du projet pilote, du système qui existait à Saint John avant le projet pilote et du système en place actuellement ailleurs au Nouveau-Brunswick. Les documents examinés comprennent :
  - *Rapport du Groupe de travail sur l'accès à la justice familiale*
  - Lois et règles de procédure applicables
  - Documents sur l'élaboration et la mise en œuvre du programme
  - Documents sur le programme, tels le mandat du comité, les descriptions de travail des postes du personnel du projet pilote et les politiques et manuels de programmes liés au projet pilote
  - Documents de travail.
- ▶ **Examen de la littérature.** Un bref examen de la littérature a été effectué pour déterminer les services semblables offerts en droit de la famille par d'autres instances et pour trouver tout examen ou évaluation disponible montrant des résultats en ce qui concerne les répercussions de ces services sur les familles et sur le système judiciaire. L'examen de la littérature cite également le projet pilote du tribunal de la famille d'Ottawa qui a influencé directement les recommandations du Groupe de travail et, par conséquent, la conception subséquente du projet pilote de Saint John.

L'examen de l'ensemble des documents et l'examen de la littérature ont fait l'objet d'un rapport technique.

## 2.2 Entrevues des répondants clés

Le ministère de la Justice et du Procureur général a remis une liste de fournisseurs de services du système de justice qui connaissaient une partie ou l'ensemble des composantes du projet pilote et qui correspondaient aux groupes indiqués dans le modèle logique. Le Ministère a communiqué avec les participants éventuels par téléphone ou par courriel pour les inviter à participer à une entrevue. Les entrevues ont été effectuées dans la langue officielle choisie par le participant, principalement au cours d'une visite au projet pilote en droit de la famille de Saint John les 2 et 3 mai 2012. Quelques entrevues ont eu lieu plus tard par téléphone. D'une durée de 30 à 60 minutes, les entrevues ont été enregistrées pour la prise de notes et avec la permission des personnes interrogées. Les participants ont reçu à l'avance un guide d'entrevue pour les aider à préparer des réponses motivées. Élaboré en consultation avec le Ministère, le guide d'entrevue portait sur les questions d'évaluation. PRA a interviewé un total de 38 participants en 32 entrevues dans les groupes suivants :

- ▶ Six membres de l'équipe de mise en œuvre du projet pilote en droit de la famille (une entrevue);
- ▶ Trois juges de la Cour du Banc de la Reine, Division de la famille, district judiciaire de Saint-Jean;
- ▶ Huit membres du personnel du tribunal familial associé au projet pilote (sept entrevues);
- ▶ Sept autres membres du personnel du tribunal familial de Saint John;
- ▶ Un procureur de la Couronne à la famille, Services des procureurs de la Couronne à la famille de Saint John;
- ▶ Un avocat de l'aide juridique;
- ▶ Neuf avocats du secteur privé;
- ▶ Trois autres intervenants (médiateurs privés, Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick).

## 2.3 Examen des données

Le ministère de la Justice et du Procureur général a fourni toutes les données pour cette tâche. PRA a examiné les données et les a organisés en fonction de leur utilisation pour les éléments de l'évaluation et les questions d'évaluation. Les renseignements fournis et utilisés pour le rapport comprennent :

- ▶ *Court of Queen's Bench Saint John Family Law Pilot Annual Statistical Report, September 2010 to March 31, 2012*
- ▶ *Cour du Banc de la Reine, Division de la famille, Rapports statistiques annuels de 2006-2007 à 2009-2010, plus les données de 2010-2011 pour les régions de Saint-Jean et de Moncton seulement*
- ▶ *Child Support Conciliation Service Comparison Statistics* (avant et après le lancement du projet pilote)
- ▶ *Court du Banc de la Reine – Travailleurs sociaux rattachés au tribunal – Rapports statistiques annuels de 2004-2005 à 2006-2007 et données de l'année 2007-2008*



- ▶ Résultats des sondages effectués après les services de médiation (2007 et 2012)
- ▶ Salaires et coûts de fonctionnement du projet pilote de Saint John
- ▶ *An Evaluation of the Child Support Variation Service Pilot Project in Saint John, New Brunswick*, rapport de 2004

## 2.4 Sondage auprès des clients

Le sondage a été effectué par téléphone. PRA a préparé un questionnaire en consultation avec le ministère de la Justice et du Procureur général en vue d'obtenir des réponses aux questions de la matrice d'évaluation. Le sondage comprenait plusieurs questions non dirigées, principalement pour demander aux répondants de décrire les raisons du choix d'une catégorie particulière en réponse à une question dirigée. PRA a alors élaboré une série de catégories de réponses à partir de ces réponses descriptives et a codé celles-ci.

Le ministère de la Justice et du Procureur général a fourni la liste d'échantillons de clients pour le sondage. Le Ministère a obtenu le consentement des clients à la participation au sondage en leur demandant de signer un formulaire de consentement au moment des services ou lors d'un appel téléphonique de suivi effectué par son personnel. Des formulaires de consentement volontaire ont été fournis à tous les clients ayant utilisé les services du projet pilote en droit de la famille de Saint John à partir de janvier 2012. Cependant, les clients qui ont seulement téléphoné au Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) n'ont pas été inclus. Afin d'augmenter le nombre de participants, le Ministère a obtenu le nom des clients qui avaient rencontré le conseiller-maître chargé de la gestion des causes, à partir de la liste des dossiers du coordonnateur de triage. Pour dresser une liste de clients qui avaient une certaine expérience d'une partie ou de l'ensemble des composantes du projet pilote, les dossiers des tribunaux de la Division de la famille ont indiqué d'autres services du projet pilote auxquels ces clients pouvaient avoir eu accès. Le Ministère a alors communiqué par téléphone avec ces clients pour leur demander leur consentement à participer au sondage.

La liste de l'échantillon de clients fournie par le Ministère indiquait le nom du client, son numéro de téléphone et, si possible, les services ou la composante du projet pilote utilisés. PRA a effectué le sondage entre le 14 juin et le 7 juillet 2012. Des appels téléphoniques ont été faits plusieurs fois au cours de cette période lorsqu'il n'y avait pas de réponse, qu'il s'agissait d'un répondant ou que la ligne était occupée, la plupart des numéros ayant été appelés au moins dix fois. Le sondage a obtenu un taux de réponse de 54 % (Tableau 1). C'est un excellent taux de réponse étant donné la courte période du sondage et le fait que c'était le début de la saison estivale.

<b>Tableau 1. Registre des appels pour le sondage auprès des clients</b>	
<b>Item</b>	<b>Nombre</b>
Nombre total de numéros de téléphone	112
Numéro hors service / mauvais numéro / ligne de télécopieur	12
Nombre total de clients admissibles	100
Ligne occupée / répondant / pas de réponse	38
Refus	6
Non admissibles	2
Entrevues effectuées	54
<b>Taux de réponse (nombre d'entrevues/nombre de clients admissibles)</b>	<b>54 %</b>

### 3.0 Renseignements généraux et contexte du projet pilote de Saint John

La présente section examine les renseignements généraux et le contexte du projet pilote en droit de la famille de Saint John. Elle commence par une brève description du réseau des tribunaux de la famille du Nouveau-Brunswick, puis elle résume les conclusions du Groupe de travail sur l'accès à la justice familiale, pourquoi on pense que le Groupe de travail était nécessaire, ses recommandations et la réponse du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

#### 3.1 Réseau des tribunaux de la famille du Nouveau-Brunswick

La Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick compte huit districts judiciaires dont celui de Saint-Jean. La Division de la famille de la Cour du Banc de la Reine est saisie de toutes les affaires en droit de la famille dans les huit districts judiciaires. Les appels de cette cour sont renvoyés à la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick. La *Loi sur l'organisation judiciaire*, L.R.N.-B. 1973, c. J-2 (*Loi sur l'organisation judiciaire*) précise la composition et l'administration des cours supérieures du Nouveau-Brunswick, c'est-à-dire la Cour du Banc de la Reine et la Cour d'appel.

La *Loi sur les services à la famille* du Nouveau-Brunswick, L.N.-B. 1980, c. F. 2-2 (*Loi sur les services à la famille*) régit un vaste éventail de questions d'ordre familial, tels l'adoption, la protection des enfants et des adultes, les prestations de soutien, la garde et le droit de visite et la prise en charge des enfants. Les poursuites en matière de divorce et de biens matrimoniaux sont régies respectivement par la *Loi de 1985 sur le divorce*, L.R.C. 1985, c. 3 (2<sup>e</sup> suppl.) (*Loi sur le divorce*) et par la *Loi sur les biens matrimoniaux*, L.N.-B. 1980, c. M-1.1 (*Loi sur les biens matrimoniaux*). Les formules et les procédures précises nécessaires pour appliquer cette structure se trouvent sous les *Règles de procédure 72 et 73* qui sont contenues dans un règlement pris en vertu de la *Loi sur l'organisation judiciaire*.

Il est possible de suivre plusieurs voies pour résoudre des litiges en droit de la famille. Les personnes qui ont suffisamment d'argent peuvent embaucher un avocat de pratique privée qui les représente pendant tout le processus ou pour certaines parties. Les personnes qui répondent aux critères d'admissibilité financière peuvent être admissibles à l'Aide juridique fournie par la Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick pour certaines questions en droit de la famille. Cela inclut un avocat de service pour les premières comparutions pour certaines questions et une représentation juridique pour les questions qui touchent les poursuites en matière de protection de l'enfance, l'obtention de prestations de soutien pour enfants et pour conjoint, des modifications aux ordonnances de soutien pour enfants rendues en vertu de la *Loi sur les services à la famille* et les questions de garde et de droit de visite (Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick, s.d.)<sup>3</sup>. D'autres personnes se représentent elles-

---

<sup>3</sup> Cependant, l'Aide juridique ne s'applique pas aux cas de divorce, de modifications des prestations de soutien pour conjoint, de division des biens matrimoniaux ou de modifications à d'autres ordonnances rendues en vertu de la *Loi sur le divorce* (Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick, s.d.)

mêmes, par choix ou parce qu'elles ne peuvent pas se permettre les services d'un avocat et qu'elles ne sont pas admissibles à l'aide juridique.

Il y a une tendance croissante à l'autoreprésentation au Canada, de même qu'au Nouveau-Brunswick. Cependant, en l'absence d'une représentation juridique officielle, il peut être difficile de se retrouver dans un système juridique technique et complexe. Souvent, les personnes non représentées par un avocat ne connaissent pas les règles de procédure, les règles de preuve ni la procédure judiciaire en général et, par conséquent, elles ne prennent pas les mesures appropriées lorsque c'est nécessaire (par exemple : remplir et déposer les formules appropriées). Cela entraîne des délais dans la procédure et les audiences devant le tribunal et contribue à un système judiciaire où il y a déjà des arriérés, ce qui non seulement augmente le stress et la frustration des personnes dont la situation est difficile, mais impose en outre un stress au système judiciaire.

### **3.2 Le Groupe de travail sur l'accès à la justice familiale**

Au cours des années menant à la mise en œuvre du projet en droit de la famille de Saint John, le réseau des tribunaux de la famille du Nouveau-Brunswick avait beaucoup de causes en attente et de retards ce qui inquiétait de plus en plus parce que le réseau semblait traverser une crise (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2011a, p. ). Ces arriérés et ces retards ont été attribués à divers facteurs dont le nombre croissant de plaideurs sans avocat, l'augmentation du nombre et de la complexité des audiences en protection de l'enfance et l'augmentation des exigences en termes de procédure (Province du Nouveau-Brunswick, 2009, p. ). Reconnaisant ces problèmes et les changements généraux dans les besoins des plaideurs en droit de la famille, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a nommé le Groupe de travail sur l'accès à la justice familiale au début de 2008. Le Groupe de travail avait le mandat d'examiner le réseau des tribunaux de la famille et de formuler des recommandations en vue de réduire les délais des tribunaux, d'encourager des solutions de rechange en matière de règlement des litiges et d'améliorer l'accès à l'information et à l'aide juridiques (Province du Nouveau-Brunswick, 2009, p. ).

Nommé par l'honorable Thomas J. Burke, c.r. (Province du Nouveau-Brunswick, 2009, p. ), alors ministre de la Justice et de la Consommation, et dirigé par le juge Raymond Guérette, le Groupe de travail a œuvré tout au long de l'année 2008 et il a soumis un rapport au ministre le 23 janvier 2009 (Province du Nouveau-Brunswick, 2009, p. ). Le rapport a ensuite été déposé à l'Assemblée législative le 2 juin 2009.

Au cours de leurs consultations avec les intervenants, les membres du Groupe de travail ont appris qu'à cause des arriérés du réseau, des parties pouvaient devoir attendre des mois pour obtenir une date de comparution devant le tribunal pour de simples motions et des années pour que leur procès ait lieu. Ces délais entraînaient une augmentation des arriérés dans les prestations de soutien, le maintien des enfants dans des foyers d'accueil pendant que les parents attendaient leur date de comparution et la perte de respect et de confiance du public dans le tribunal de la famille (Province du Nouveau-Brunswick, 2009, p. ).<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Voici un aperçu des délais moyens (entre le dépôt d'une requête et la date de l'audience) pendant quatre mois, soient avril, juillet et octobre 2008 et janvier 2009, au tribunal de la famille du district judiciaire de

Le Groupe de travail a également rapporté un manque de cohérence entre les districts judiciaires du Nouveau-Brunswick, ce qui donnait à penser que le système aurait besoin d'une série de pratiques unifiées (Province du Nouveau-Brunswick, 2009, p. ). En outre, le Groupe de travail a constaté que l'absence d'un système de gestion des causes était problématique puisque, pour cette raison, toutes les causes devaient comparaître devant le tribunal, alors qu'un grand nombre d'entre elles seraient réglées juste avant le procès (Province du Nouveau-Brunswick, 2009, p. ).

Le Groupe de travail a constaté que les enjeux indiqués ci-dessus étaient les symptômes d'un problème relativement à la philosophie sous-jacente au système lui-même : le système accusatoire du Nouveau-Brunswick est efficace dans les causes de droit pénal et de droit civil, mais il ne facilite pas une solution respectueuse des litiges en droit de la famille (Province du Nouveau-Brunswick, 2009, p. ). Par conséquent, les recommandations du Groupe de travail ont été faites dans l'intention d'un changement de paradigme complet au sein du système. Au lieu que toutes les causes doivent comparaître devant le tribunal, le nouveau système encouragerait une solution rapide et plus participative des litiges (Province du Nouveau-Brunswick, 2009, p. ).

Le Groupe de travail a recommandé diverses façons de créer un système qui refléterait mieux la philosophie du nouveau paradigme, notamment :

- ▶ Demander aux parties de participer à des conférences de règlement amiable avant le procès.
- ▶ Fournir au public plus de renseignements sur le système de droit de la famille.
- ▶ Demander une formation sur les prestations de soutien pour enfants et pour conjoint.
- ▶ Élaborer des règles de procédure rationalisées.
- ▶ Élaborer des formules simplifiées.
- ▶ Fournir des mesures de rechange au système judiciaire traditionnel pour résoudre les litiges.
- ▶ Mettre en place un système de triage pour la gestion des causes.
- ▶ Déposer des affidavits seulement après avoir essayé de régler les litiges autrement.
- ▶ Nommer un conseiller-maître dans chaque district judiciaire.

### **3.3 Réponse du gouvernement du Nouveau-Brunswick aux conclusions du Groupe de travail**

En réponse aux conclusions du Groupe de travail et pour tenir compte de certaines de ses recommandations, le ministère de la Justice et du Procureur général a lancé le projet pilote en droit de la famille dans le district judiciaire de Saint-Jean. Le Ministère a mis sur pied deux comités pour orienter la mise en œuvre du projet pilote :

- ▶ **Le comité de mise en œuvre** était un comité interne établi pour revoir les recommandations du Groupe de travail et donner une rétroaction aux cadres supérieurs du ministère de la Justice et du Procureur général. Après avoir examiné le rapport, les cadres

---

Saint-Jean : 2,75 mois pour une motion en redressement provisoire, 5,25 mois pour une audience d'une demi-journée, 5,5 mois pour une audience d'une journée et 8,25 mois pour une audience de trois jours ou plus (données fournies par le ministère de la Justice et du Procureur général).

supérieurs ont demandé au comité de proposer un modèle fondé sur les recommandations du Groupe de travail. Le ministre de la Justice et Procureur général a décidé qu'un modèle pilote serait mis en place dans la circonscription judiciaire de Saint-Jean. Le comité de mise en œuvre était formé de membres de la Direction de la politique et de la planification et de la Direction des services de soutien des programmes du ministère de la Justice et du Procureur général, ainsi que d'un conseiller principal en bien-être de l'enfance du ministère du Développement social. Le comité avait pour mandat de concevoir le programme et de le mettre en œuvre après approbation du ministre de la Justice et Procureur général. Le comité de mise en œuvre avait autorité sur le sous-comité local du projet pilote de Saint John (Saint John Family Justice Pilot Subcommittee, 2010, p. 1).

- **Le sous-comité du projet pilote en droit de la famille de Saint John** était formé de divers intervenants locaux du système de justice familiale et comprenait deux membres du Groupe de travail. Ce comité a été mis sur pied pour faciliter la mise en œuvre au niveau local, à Saint John, en examinant les questions tels la formation, la mise en œuvre de protocoles et de procédures, l'allocation et l'organisation de bureaux, les systèmes d'établissement du calendrier et du rôle, les communications locales et l'intégration du projet pilote à la structure des services des tribunaux en place (Saint John Family Justice Pilot Subcommittee, 2010, p. 1-2).

Le projet pilote a débuté officiellement en septembre 2010 avec un budget de 350 000 \$ et il devait durer trois ans (Gouvernement du Nouveau-Brunswick, 2010). Le Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) a ouvert ses portes en juin 2010, puis les services de médiation ont commencé le 7 septembre. Le projet pilote est devenu entièrement fonctionnel le 30 septembre, lorsque la nouvelle *Règle de procédure* est entrée en vigueur.

Étant donné la nécessité de modifications législatives pour pouvoir apporter les changements nécessaires au système, le comité de mise en œuvre a demandé l'avis de praticiens expérimentés en droit de la famille pour l'aider à élaborer une politique relativement à une règle de procédure qui serait utilisée pour le projet pilote de Saint John (Cox et Palmer, 2009, p. 1). Dans un rapport détaillé sur la politique, un conseiller juridique du cabinet d'avocats Cox et Palmer a donné des indications précises aux rédacteurs des Services législatifs pour la préparation de la nouvelle règle (qui est maintenant connue sous le nom de *Règle 81*). Pour donner ces directives, le conseiller juridique a étudié à la fois le système de droit de la famille du Nouveau-Brunswick et le projet pilote du tribunal de la famille d'Ottawa qui avait été loué par le Groupe de travail dans son rapport. Le cabinet d'avocats Cox et Palmer a suivi la recommandation du Groupe de travail que le Nouveau-Brunswick examine le projet pilote d'Ottawa et l'utilise comme modèle pour le projet pilote de Saint John (Cox et Palmer, 2009, p. 3). En proposant des clauses modèles à inclure dans la nouvelle règle, le conseiller juridique a supposé que les règles existantes devraient être utilisées autant que possible et que des modifications ne seraient apportées que si nécessaire.

Les objectifs à court terme consistaient à mettre en œuvre un projet pilote qui tiendraient raisonnablement compte des recommandations du Groupe de travail et qui permettrait d'avoir un réseau de tribunaux de la famille remanié et amélioré, susceptible d'être mis à l'essai et évalué au cours d'une période de trois ans (Saint John Family Justice Pilot Subcommittee, 2010, p. 3).

Le Comité de mise en œuvre du ministère de la Justice et du Procureur général a élaboré la politique et les manuels de procédures, les lignes directrices et les formules pour préciser les procédures et les responsabilités de ceux qui travaillent au projet pilote. Ces manuels précisent les objectifs du projet pilote tout en établissant le lien avec eux et les rôles et les responsabilités décrites (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2010e; Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2010f; Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2010g; Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2011a; Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2011b). Les membres du comité de mise en œuvre du ministère de la Justice et du Procureur général ont également participé aux modifications législatives et réglementaires ainsi qu'aux questionnaires des descriptions de travail pour faciliter l'embauche du personnel. De plus, ils ont préparé des documents d'information publique entreposés au CIJDF et ils ont contribué à la rédaction de plusieurs communiqués de presse décrivant les objectifs du projet. En dehors des communiqués de presse, le ministère de la Justice et du Procureur général a aussi transmis des lettres aux organismes communautaires de la localité pour les informer du nouveau projet pilote et de ses composantes.



## 4.0 Profil du projet pilote en droit de la famille de Saint John

La présente section décrit le projet pilote en droit de la famille de Saint John, d'abord en observant son cadre législatif puis en examinant ses composantes et ses processus.

### 4.1 Cadre législatif

Principalement à cause de contraintes de temps, le projet pilote en droit de la famille de Saint John a été créé avec l'idée que seuls les changements nécessaires devraient être apportés aux lois. Ainsi, le projet pilote fonctionne dans le cadre législatif existant, décrit à la section 3.1, mais certaines dispositions ont été ajoutées ou modifiées pour tenir compte des procédures établies dans le projet pilote. Ces modifications comprennent l'ajout de la *Règle 81* aux *Règles de procédure* et la disposition concernant les conseillers-maîtres chargés de la gestion des causes à l'article 56 de la *Loi sur l'organisation judiciaire*. De plus, l'article 60.1 de cette même loi donne le pouvoir législatif de nommer le coordonnateur du triage aux fins de la *Règle 81*. Bien que le poste de conseiller-maître chargé de la gestion des causes existe seulement à Saint John présentement, l'article 56 de la *Loi* donne le pouvoir et le moyen de nommer un conseiller-maître dans chacun des districts judiciaires. L'article 81.02 de la *Règle 81* précise que, sauf incompatibilité avec cette *Règle*, les autres règles de procédure continuent à s'appliquer.

#### 4.1.1 Règle 81

La *Règle 81*, entrée en vigueur le 30 septembre 2010, établit le fondement législatif du projet pilote. Le tableau qui suit résume les poursuites comprises dans le projet pilote (et soumises au triage) et celles qui sont exclues.

<b>Comprises en vertu de la <i>Règle 81</i> (chacune de ces poursuites est soumise au triage)</b>	<b>Non comprises en vertu de la <i>Règle 81</i></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Divorce contesté</li><li>• Garde et droit de visite</li><li>• Prestations de soutien pour enfants</li><li>• Division des biens, s'il y a des questions de garde, de droit de visite ou de prestations de soutien</li><li>• Motion en modification</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Divorce non contesté</li><li>• Protection de l'enfance</li><li>• Adoption</li><li>• Requêtes concernant des personnes frappées d'incapacité mentale</li><li>• Division des biens, s'il n'y a pas de questions de garde, de droit de visite ni de prestations de soutien</li><li>• Requêtes d'exécution</li><li>• Établissement et exécution réciproque des ordonnances de soutien/exécution réciproque des ordonnances d'entretien et demandes</li><li>• Requêtes en cas d'urgence</li></ul>

Source : *Loi sur l'organisation judiciaire*, L.R.N.-B. 1973, *Règles de procédure*, *Règle 81*; Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2010c

La *Règle 81* a été préparée dans le but de créer une procédure plus simple, plus rationalisée et plus facile à utiliser. Elle décrit la procédure et les formules qui servent de fondement au système de gestion des causes en vertu du projet pilote. Au total, la *Règle 81* a introduit 12 nouvelles



formules (formules 81A à 81L) dont les fonctions sont décrites au Tableau 3 ci-dessous. La *Règle 81* décrit aussi les rôles, les fonctions, les buts et la procédure concernant le coordonnateur du triage, les conférences préalables à l'instance et les conférences de règlement amiable, ainsi que les audiences et les motions. Elle précise en outre le rôle du conseiller-maître chargé de la gestion des causes et elle lui donne le pouvoir de diriger une conférence préalable à l'instance et de rendre des ordonnances provisoires. Comme c'était le cas avant l'adoption de la *Règle 81*, les juges sont investis du pouvoir de diriger des conférences de règlement amiable ainsi que du pouvoir de rendre des ordonnances provisoires et définitives. Normalement, un juge ne mènera pas de conférences préalables à l'instance, mais il le fera si le conseiller-maître n'est pas disponible ou dans des circonstances exceptionnelles. La *Règle 81* précise que les conférences préalables à l'instance sont obligatoires à moins d'avis contraire.

Le tableau qui suit résume les instances couvertes par les formules de la *Règle 81* et les instances semblables couvertes par les *Règles 72 et 73* dans d'autres régions du Nouveau-Brunswick (et à Saint John avant le projet pilote).

<b>Tableau 3. Sommaire des instances et des formules établies en vertu de la Règle 81 à Saint John et comparaison avec les autres régions du Nouveau-Brunswick et avec Saint John avant le projet pilote</b>		
<b>Instances et formules de la Règle 81 utilisées dans le projet pilote de Saint John</b>		<b>Formules utilisées pour des instances semblables ailleurs au Nouveau-Brunswick et à Saint John avant le projet pilote</b>
<b>Instance</b>	<b>Formule</b>	
Introduire une instance pour un divorce, des obligations de soutien, la garde et le droit de visite et une demande formée en vertu de la <i>Loi sur les biens matrimoniaux</i>	81A	72A pour une requête en divorce; 72B pour une requête conjointe en divorce;  73A ou 73AA pour les requêtes concernant le droit de garde, le droit de visite et les prestations de soutien en vertu de la <i>Loi sur les services à la famille</i>
Affidavit à l'appui d'une demande de garde ou de droit de visite	81B	Aucune formule. Affidavit préparé par les parties
Réponse à une demande	81C	72D pour le divorce
Réplique	81D	72E pour le divorce
Avis de conférence — signifié à chacune des parties après que la date et l'heure d'une conférence préalable à l'instance ou d'une conférence de règlement amiable ont été fixées	81E	Aucune
Motion en modification — motion pour modifier une entente ou une ordonnance définitive	81F	72U pour modifier une ordonnance alimentaire au profit d'un enfant 37A pour modifier une ordonnance alimentaire ou une ordonnance de garde ou de droit de visite
Formule de renseignements visant une modification — accompagne la formule 81F pour donner des renseignements sur les circonstances de la modification	81G	72U et affidavit

Réponse à la motion en modification — déposée par la partie qui n'est pas d'accord avec la motion	81H	Document en réponse (aucune formule)
Motion en modification sur consentement — pour l'intimé qui accepte la motion en modification	81I	Entente de modification signée par les deux parties ou, s'il y a déjà une ordonnance, une ordonnance par consentement est préparée et signée par les deux parties (ou par leur avocat respectif, le cas échéant).
Motion en modification du soutien pour enfant sur consentement — pour les demandes de modification d'une entente uniquement en ce qui concerne l'obligation de soutien pour enfant	81J	Entente de modification signée par les deux parties ou, s'il y a déjà une ordonnance, une ordonnance par consentement est préparée et signée par les deux parties (ou par leur avocat respectif, le cas échéant).
Certificat d'avocat — déposé par un avocat pour demander la dispense du paiement des droits de dépôt pour des services payés par l'aide juridique	81K	72FF
Avis de motion en autorisation d'appel — pour en appeler des décisions du conseiller-maître chargé de la gestion des causes	81L	Aucune
Source : Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick, 2009; Règles 72–74 et Règle 81, Règles de procédure, Loi sur l'organisation judiciaire; Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2010e.		

## 4.2 Composantes du projet pilote

Le projet pilote en droit de la famille veut encourager les parties à arriver à une solution plus rapide des litiges en droit de la famille par l'intermédiaire du triage, de la gestion des causes et de la disponibilité de services de médiation (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2010e, p. ). Le projet pilote essaie de faire en sorte que le temps consacré en salle d'audience soit réservé aux questions d'urgence et aux questions de conflits importants (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2010e, p. ). En gardant ces faits à l'esprit, les composantes du projet pilote sont : le Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF), le coordonnateur du triage, les avocats-conseils en droit de la famille, les médiateurs, le conseiller-maître chargé de la gestion des causes et une nouvelle règle de procédure (la Règle 81). Une description détaillée de chacune de ces composantes se trouve ci-après; la Règle 81 a été décrite à la section précédente.

### Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF)

Le CIJDF a été créé dans le but de fournir des renseignements aux utilisateurs actuels de la Division de la famille de la Cour du Banc de la Reine et à d'autres utilisateurs éventuels. Il a été conçu en tenant compte en particulier des besoins des plaideurs sans avocat. Le CIJDF se trouve dans un bureau du palais de justice et ses effectifs en ressource humaines comprennent le coordonnateur du triage et un membre du personnel administratif qui fournit de l'aide aux clients et remplace le coordonnateur du triage. Sur rendez-vous, les utilisateurs peuvent avoir accès sur place à un médiateur et à un avocat-conseil en droit de la famille. Les membres du public

peuvent téléphoner au CIJDF ou s'y rendre du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, pour obtenir des renseignements sur le système de droit de la famille et pour poser des questions, prendre des formules et recevoir de l'aide pour les remplir. Le CIJDF fournit aussi des renseignements sur les ressources communautaires et un poste de travail informatisé permet au public d'avoir accès au site Web de renseignements sur le droit de la famille de la province (familylawnb.ca) (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2010e, p. ). En outre, le CIJDF possède une collection de DVD sur le divorce et la séparation que les clients peuvent regarder (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2011b, p. ). Les clients peuvent aussi laisser des messages dans la boîte vocale tous les jours, 24 heures sur 24, et demander qu'on les rappelle lorsqu'ils ont besoin d'aide.

### **Coordonnateur du triage**

Le poste de coordonnateur du triage est occupé par une personne ayant des antécédents en services administratifs au tribunal de la famille qui travaille au CIJDF (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2010b, p. ). Le coordonnateur du triage est la principale personne-ressource et l'administrateur du CIJDF. Le coordonnateur du triage et le membre du personnel administratif du CIJDF sont disponibles pour toute personne qui aimerait arrêter au CIJDF ou appeler pour poser des questions d'ordre général sur la procédure, sur les formules ou sur l'endroit où obtenir des renseignements. Ce sont eux qui fixent les rendez-vous avec les avocats-conseils en droit de la famille et le premier rendez-vous avec le médiateur pour les services de médiation. Les fonctions administratives du coordonnateur comprennent des tâches comme faire le suivi avec les parties et les avocats, compiler des statistiques, fixer les dates des conférences préalables à l'instance et faire le suivi du progrès de chaque cas (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2010b, p. ; Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2011b, p. ). De plus, le coordonnateur du triage dirige des séances d'information de groupe le jour du triage; il explique la procédure aux plaideurs et il leur montre une vidéo.

### **Avocats-conseils en droit de la famille**

Un avocat-conseil en droit de la famille est un avocat qui a exercé en droit de la famille dans la province du Nouveau-Brunswick (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2011a, p. ). Le titre d'avocat-« conseil » en droit de la famille implique que le rôle de cet avocat consiste à fournir des renseignements mais non à représenter les clients aux conférences préalables à l'instance ou aux audiences du tribunal, ce qui ferait partie du rôle plus traditionnel d'un avocat (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2011a, p. ).

Les clients peuvent poser à l'avocat-conseil des questions d'ordre général telles que comment choisir un avocat et ce qu'ils peuvent attendre de leur avocat pour les aider à entreprendre la procédure. Les clients sans avocat peuvent aussi demander à l'avocat-conseil de leur donner des conseils sur les formules et les documents exigés par le tribunal et de les orienter sur la façon appropriée de remplir les formules, de revoir leur plaidoyer et de répondre à des questions d'ordre général sur le droit de la famille ou le processus judiciaire. De plus, les avocats-conseils

peuvent aider les clients à avoir accès à des ressources communautaires (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2011a, p. ).

Les clients peuvent discuter avec l'avocat-conseil de sujets liés à la séparation et au divorce, par exemple les prestations de soutien pour enfants et pour conjoint, la garde et les droits de visite et les biens matrimoniaux (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2011a, p. ). Cependant, les lignes directrices précisent que les avocats-conseils ne peuvent donner que des conseils généraux sur la division des biens matrimoniaux, les prestations de soutien pour conjoint et les dépenses extraordinaires aux fins des lignes directrices en matière de prestations de soutien pour enfants (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2011a, p. ). Les plaideurs peuvent recevoir jusqu'à 60 minutes d'aide gratuitement.

### **Médiateurs**

Lors de la mise en œuvre du projet pilote, le ministère de la Justice et du Procureur général a cherché des médiateurs ayant des antécédents en travail social et une formation en médiation familiale (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2010a, p. ). Les médiateurs aident les parties à discuter et à négocier, mais ils n'ont aucun pouvoir de prise de décisions; ils aident plutôt les parties à élaborer leurs propres solutions aux problèmes et à arriver à des décisions qui conviennent aux deux parties (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2011b, p. ). Dans le cadre du projet pilote en droit de la famille de Saint John, les parties peuvent prendre rendez-vous par l'intermédiaire du coordonnateur du triage, en se rendant ou en appelant au CIJDF, ou au moment du triage. Les services de médiation du projet pilote se limitent aux questions suivantes : garde, droit de visite, prestations de soutien pour enfants, possession exclusive du foyer matrimonial (si un redressement est demandé en même temps) et modifications à des ordonnances existantes concernant la garde, le droit de visite et les prestations de soutien pour enfants (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2011b, p. ). Le processus même de la médiation est décrit à la section suivante.

### **Conseiller-maître chargé de la gestion des causes**

Le poste de conseiller-maître chargé de la gestion des causes est occupé par un avocat chevronné ayant des antécédents en droit de la famille (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2010a, p. ). Le conseiller-maître a des fonctions judiciaires, quasi-judiciaires et d'administration judiciaire en tant que gestionnaire de cas principal. En dirigeant des conférences préalables à l'instance, il joue un rôle central dans la gestion de l'acheminement des causes dans le système du droit de la famille. Il a le pouvoir de donner des directives et de rendre des ordonnances provisoires, des ordonnances de procédure et des ordonnances par consentement et il peut aussi orienter une cause vers les services de médiation [*Loi sur l'organisation judiciaire, Règles de procédure*, paragraphe 81.10(6)]. Le conseiller-maître peut mener des conférences préalables à l'instance, mais les conférences de règlement amiable ne peuvent être menées que par un juge. Les conférences préalables à l'instance et les conférences de règlement amiable sont décrites à la section suivante.

### 4.3 Processus

#### Triage ou première comparution

Les journées de triage, introduites par le projet pilote en droit de la famille, sont une nouvelle composante du système de tribunaux de la famille de Saint John. La journée de triage a pour but de donner aux couples des renseignements sur le processus de séparation et de divorce (en présentant une vidéo), sur la médiation et sur le processus des conférences préalables à l'instance (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2011a, p. ). Les journées de triage (appelées dates de première comparution) ont lieu le mardi et le jeudi pour les demandes de garde, de droit de visite ou de prestations de soutien pour enfants ou pour conjoint. Une date de première comparution est fixée pour toutes les demandes qui font l'objet du processus de triage. L'objectif est de fixer la date de la première comparution dans les 40 jours suivant le dépôt d'une nouvelle demande. Il peut y avoir entre huit et dix causes dont la date est fixée pour chaque jour de triage et on demande aux parties de se libérer pour toute la journée (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2010e, p. ). Le coordonnateur du triage fait le suivi des dossiers pour lesquels la date de la première comparution approche et il revoit les dossiers avec le conseiller-maître chargé de la gestion des causes avant cette date, si nécessaire.

Le jour du triage, il y a d'abord une séance d'information en groupe au cours de laquelle le coordonnateur du triage décrit le processus de gestion des causes et présente une vidéo sur le processus de séparation et de divorce (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2010e, p. ). Le médiateur peut aussi assister au triage pour informer le groupe sur les services de médiation (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2010e, p. ).

Les parties qui ne choisissent pas la médiation, qui n'y sont pas admissibles ou pour lesquelles la médiation ne convient pas ont le même jour une conférence préalable à l'instance avec le conseiller-maître, ou une première comparution devant lui. Les parties sans avocat peuvent voir d'abord un avocat-conseil en droit de la famille le même jour, avant la conférence préalable à l'instance.

La conférence préalable à l'instance aura lieu même si l'intimé ne se présente pas à la date fixée pour la première comparution ou s'il a déposé une réponse (cependant, la partie demanderesse doit fournir une preuve de signification) (Hackett, 2012, p. 1; Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2010c, p. ). Si seule la partie demanderesse est présente à la première comparution et qu'elle n'a pas de preuve de signification à l'intimé, la première comparution est reportée (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2010c, p. ).

Si aucune des parties ne se présente à la date fixée pour la première comparution, le coordonnateur du triage informera les parties que leur cause sera abandonnée à moins qu'elles ne communiquent avec le tribunal. Si les parties communiquent avec le tribunal, on leur donnera une nouvelle date de première comparution (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2010c, p. ). Les parties représentées par un avocat assistent à la première comparution avec lui.

Chaque mois, un mardi ou un jeudi est consacré aux demandes de prestations de soutien pour enfants faites par le ministre du Développement social au nom d'un parent ayant la garde et bénéficiaire de l'aide sociale. La médiation n'est pas une option dans ce cas, mais les parties regardent la vidéo. L'avocat-conseil peut agir à titre d'avocat de service pour les plaideurs sans avocat et il assiste alors à la première comparution (Hackett, 2012, p. 2). Cette aide d'un avocat de service est fournie dans ce cas afin d'harmoniser les services avec ceux d'un avocat de service offerts par la Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick dans d'autres régions de la province.

### Conférences préalables à l'instance

Les parties qui ont leur première comparution et qui n'utiliseront pas les services de médiation assistent à une conférence préalable à l'instance, habituellement avec le conseiller-maître chargé de la gestion des causes, dans le but de déterminer et de préciser les problèmes et de traiter des questions d'ordre provisoire et procédural. Le conseiller-maître essaiera de résoudre le plus de problèmes possible qui relèvent de sa compétence mais il demandera une date d'audience devant le tribunal ou une conférence de règlement amiable avec un juge si les parties demandent une ordonnance en dehors de ses compétences (Saint John Family Justice Pilot Implementation Committee, 2010, p. 7). Le conseiller-maître peut rendre des ordonnances temporaires (provisoires) pour les questions de garde, de droit de visite et de prestations de soutien (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2011a, p. ).

Comme le montre le Tableau 2, plusieurs instances sont couvertes et la première comparution peut donner plusieurs résultats différents (Hackett, 2012) :

- ▶ Les parties s'entendent et une ordonnance par consentement provisoire ou définitive est préparée.
- ▶ Les parties ne s'entendent pas et le conseiller-maître peut rendre une ordonnance provisoire (pour la garde, le droit de visite ou les prestations de soutien, mais non pour la division des biens matrimoniaux) ou des ordonnances de procédure si nécessaire pour s'assurer que les parties seront prêtes à une audience devant un juge.
- ▶ Les parties concluent une entente partielle sur certains sujets et dans ce cas le conseiller-maître rend une ordonnance par consentement pour les questions sur lesquelles il y a entente et il peut aussi rendre des ordonnances provisoires ou de procédure pour les autres questions.
- ▶ Une conférence de suivi, préalable à l'instance, peut avoir lieu lorsque le conseiller-maître rend des ordonnances de procédure (p. ex. : certains documents doivent être préparés ou déposés) afin d'obtenir un redressement provisoire.
- ▶ Une conférence de suivi, préalable à l'instance, peut avoir lieu pour permettre au conseiller-maître de rendre une ordonnance provisoire et de passer en revue les problèmes (p. ex. : lors de la première comparution, une partie a indiqué son intention d'essayer d'obtenir l'aide juridique).



- Il est établi qu'une question nécessite une audience devant un juge et on estime le temps nécessaire en salle d'audience.

Ce qui précède explique le processus pour les nouvelles demandes. Les motions en modification des ordonnances de garde, de droit de visite ou de prestations de soutien pour conjoint sont reçues le lundi et les motions en modification des prestations de soutien pour enfants sont habituellement reçues le mercredi. Le conseiller-maître rédige une ébauche d'entente ou d'ordonnance par consentement pour les modifications aux prestations de soutien pour enfants, les ordonnances par consentement devant ensuite être signées par un juge de la Cour du Banc de la Reine (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2010f, p. ). Avant le lancement du projet pilote en droit de la famille de Saint John, il y avait à Saint John, depuis 2002, un projet pilote de Services de modification de la pension alimentaire pour enfants (SMPAE), subventionné par le gouvernement fédéral. Ce SMPAE aidait les parties qui voulaient modifier une ordonnance existante en matière de prestations de soutien pour enfants. Lors d'une rencontre de conciliation tenue avant une audience, des agents de conciliation aidaient les parties dont la cause était inscrite sur une liste à s'entendre. Le SMPAE a été incorporé au projet pilote en droit de la famille de Saint John et la conférence préalable à l'instance remplace la rencontre de conciliation (Hackett, 2012, p. 2).

### **Médiation familiale**

En tout temps au cours du processus de rupture d'une relation, les parties peuvent appeler au Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) pour prendre rendez-vous avec le médiateur, qu'elles aient ou non déposé une demande au tribunal. Les parties sont aussi informées de l'option des services de médiation au moment du triage.

Lors du premier rendez-vous, chaque partie rencontre le médiateur individuellement. Le médiateur détermine si la situation des parties convient à la médiation et les parties sont ensuite informées qu'elles pourront continuer ensemble des rencontres de médiation ou bien qu'elles seront orientées vers d'autres ressources en droit de la famille (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2010c, p. ).

Si les parties sont admissibles aux services de médiation, elles prennent rendez-vous pour rencontrer le médiateur dont le bureau se trouve au CIJDF. On s'attend à ce que la médiation nécessite quatre à cinq séances d'une durée de 90 minutes à 2 heures, pour un maximum de 10 heures, ce maximum incluant les rendez-vous d'évaluation initiale individuelle décrits ci-dessus (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2011b, p. ). On prévoit un maximum de trois heures de service de médiation pour les questions où le seul problème est celui des prestations pour enfants (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2011b, p. ). Si les parties n'arrivent pas à s'entendre au cours du temps maximum alloué pour les services de médiation, la cause est orientée vers une conférence préalable à l'instance (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2010c, p. ). Cependant, si la médiation réussit, le conseiller-maître chargé de la gestion des causes prépare une ordonnance par consentement (fondée sur le procès-verbal des ententes proposées par les parties et rédigée par le médiateur) qui sera signée par les parties et par la suite déposée au tribunal. De même, si seulement certains des problèmes sont résolus, les



parties signeront une ordonnance par consentement pour les problèmes résolus et elles seront orientées vers une conférence préalable à l'instance pour les autres problèmes (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2010c, p. ).

### **Service des avocats-conseils en droit de la famille**

Le service des avocats-conseils en droit de la famille est offert gratuitement aux parties, sans aucun critère d'admissibilité financière. Les parties ne peuvent passer que 60 minutes avec un avocat-conseil (cette période pouvant être divisée en deux rencontres de 30 minutes). Les deux parties ayant un litige ont droit chacune à 60 minutes mais avec un avocat-conseil différent. Les clients peuvent aussi avoir accès à l'avocat-conseil le jour du triage, ce qui n'est pas compté dans la limite de 60 minutes (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2011a, p. ).

Les parties rencontrent un avocat-conseil après avoir pris un rendez-vous au CIJDF, ou sans rendez-vous, le jour de leur première comparution. Un avocat-conseil est disponible trois après-midi par semaine et deux avocats-conseils sont disponibles l'avant-midi le jour du triage, au cas où les deux parties aimeraient parler avec un avocat-conseil (Nouveau-Brunswick. Ministère de la Justice et de la Consommation, 2011a, p. ).

### **Conférence de règlement amiable**

La conférence de règlement amiable est présidée par un juge de la Cour du Banc de la Reine et elle offre une dernière possibilité aux parties de conclure une entente avant de devoir aller en justice. Au cours de la conférence de règlement amiable, le juge peut offrir aux parties son avis sur la cause, un avis sans force exécutoire, dans le but d'encourager les parties à trouver une solution. Bien qu'on n'encourage pas le dépôt d'affidavits au début du processus, les parties peuvent déposer des affidavits lorsqu'elles atteignent l'étape de la conférence de règlement amiable (Saint John Family Justice Pilot Implementation Committee, 2010, p. 8). Si les parties s'entendent, le juge signe une ordonnance et le processus est terminé.

Si, après une conférence préalable à l'instance et une conférence de règlement amiable, les parties ne s'entendent pas et que la question doit se rendre à une audience judiciaire officielle, le conseiller-maître chargé de la gestion des causes ou le juge qui préside la conférence de règlement amiable s'assurera que la cause est « prête à être soumise » à un tribunal (c.-à-d. que les parties ont déposé les documents appropriés et que toutes les procédures pertinentes, par exemple des analyses de sang, ont été ordonnées, si nécessaire).

## 5.0 Résultats de l'évaluation

La présente section résume les résultats de l'évaluation selon les éléments et les questions d'évaluation. Notons que tout au long des discussions sur les résultats de l'évaluation, lorsqu'il est question des observations des répondants clés, il s'agit des membres du système de justice familiale du Nouveau-Brunswick ayant participé aux entrevues des répondants clés comme cela a été décrit à la section (2.2) **Error! Reference source not found.** Les références aux conclusions du sondage concernent le sondage auprès des clients tel que décrit à la section (2.4) **Error! Reference source not found.** Les tableaux tirés des réponses au sondage auprès des clients précisent dans le titre « sondage auprès des clients » et les tableaux tirés des données fournies par le ministère de la Justice et du Procureur général précisent dans le titre « examen des données ».

### 5.1 Accès aux services et utilisation des services

#### Question d'évaluation n° 1 : Les clients connaissent-ils le CIJDF?

Comme cela a été décrit dans les sections précédentes, le Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) fournit aux plaideurs des renseignements, des formules, des dépliants, l'accès à des ressources technologiques (p. ex. : un ordinateur et des DVD) et l'orientation vers d'autres ressources communautaires. Le CIJDF informe aussi le public sur la disponibilité des services de médiation et des services d'avocats-conseils en droit de la famille du projet pilote et il fixe des rendez-vous pour ces deux services. La connaissance et l'utilisation des services du CIJDF sont importantes étant donné que ces services peuvent être le premier point de contact des plaideurs sans avocat pour obtenir l'aide dont ils ont besoin. Les répondants clés interviewés croient que le public ne prend conscience du droit en général, incluant le processus de justice en droit de la famille, que lorsqu'il est impliqué. Par conséquent, le public n'est pas renseigné sur les services disponibles comme ceux du CIJDF et il ne cherche pas de tels services tant qu'il n'en a pas besoin.

Si l'utilisation des services du CIJDF peut donner une idée de la connaissance qu'en ont les membres du public susceptibles d'en avoir besoin, on peut dire que le CIJDF a connu un niveau élevé d'utilisation depuis son ouverture, fournissant 8 267 services d'aide entre le 1<sup>er</sup> novembre 2010 et le 31 mars 2012 (Tableau 4). De plus, les 6 555 services d'aide fournis en 2011-2012 correspondent à près de quatre fois le total de 1 809 nouvelles requêtes dans le district judiciaire de Saint-Jean pour l'année 2010-2011 (année la plus récente pour laquelle les données sont disponibles, Direction des services de soutien des programmes, 2010-11, *Saint John Statistics Combined July 5, 2012.xlsx*). On peut en inférer qu'une proportion élevée des plaideurs en droit de la famille connaissent le CIJDF et utilisent ses services. Le nombre élevé de services d'aide par comparaison au nombre de requêtes donne aussi à penser que les mêmes personnes peuvent appeler ou se rendre au CIJDF plus d'une fois et que d'autres personnes peuvent appeler ou se rendre au CIJDF pour obtenir des renseignements mais, pour diverses raisons, ne pas déposer de requête par la suite ni de motion en modification.

Tableau 4. Examen des données, services reçus au CIJDF, du 1 <sup>er</sup> novembre 2010 au 31 mars 2012							
Année financière et mois	Nombre de clients, selon le type de service*			Nombre de clients, selon le sexe*		Nombre de rendez-vous	
	Par téléphone	En personne	Total	Hommes	Femmes	Premier rendez-vous en médiation (par cause)	Avocat-conseil en droit de la famille (par client)
<b>2010-2011</b>							
Novembre 2010	139	**	139	41	98	29	74
Décembre	134	**	134	57	77	21	107
Janvier	292	**	292	114	178	24	100
Février	406	130	536	231	305	16	92
Mars	445	166	611	246	365	17	111
<b>2011-2012</b>							
Avril 2011	434	115	549	231	318	16	88
Mai	377	159	536	221	315	30	114
Juin	347	194	541	231	310	18	114
Juillet	401	124	525	204	321	12	107
Août	364	199	563	217	346	12	115
Septembre	378	159	537	209	328	24	103
Octobre	360	166	526	222	304	25	97
Novembre	357	138	495	180	315	19	115
Décembre	322	172	494	194	300	19	112
Janvier	374	257	631	287	344	16	124
Février	288	214	502	267	235	18	110
Mars	338	318	656	288	368	18	103
<b>Total pour l'exercice financier 2011-2012</b>	<b>4 340</b>	<b>2 215</b>	<b>6 555</b>	<b>2 751</b>	<b>3 804</b>	<b>227</b>	<b>1 302</b>
<b>Grand total</b>	<b>5 756</b>	<b>2 511</b>	<b>8 267</b>	<b>3 440</b>	<b>4 827</b>	<b>334</b>	<b>1 786</b>
<b>%</b>	<b>70 %</b>	<b>30 %</b>	<b>100 %</b>	<b>42 %</b>	<b>58 %</b>		
Source : Direction des services de soutien des programmes, <i>Court of Queen's Bench Saint John Family Law Pilot Annual Statistical Report, September, 2010-March 31, 2012</i> , tableau 5.							
* Représente le nombre total de services d'aide et peut donc inclure des appels ou des visites par les mêmes clients.							
** Les visites en personne n'ont pas été notées pendant cette période.							

D'après la plupart des répondants clés associés au système des tribunaux, les plaideurs reçoivent des renseignements sur le CIJDF et sur les autres services offerts par l'intermédiaire du projet pilote lorsqu'ils appellent au palais de justice ou lorsqu'ils s'y rendent. Lorsqu'une personne appelle au palais de justice ou s'y rend pour venir chercher des formules ou en déposer ou parce qu'elle ne sait pas quoi faire au sujet d'une question juridique, elle est orientée vers le CIJDF. Tous les groupes de répondants clés sont aussi largement convaincus que les plaideurs entendent parler du CIJDF et des autres services du projet pilote par le bouche à oreille. Ceci a été confirmé par le sondage auprès des clients dans lequel un peu plus du tiers (34 %) des 38 répondants ayant utilisé les services du CIJDF ont déclaré avoir été informés sur ces services par des amis, des membres de leur famille ou des connaissances et 29 % ont déclaré avoir été informés par le personnel du palais de justice. Près de la moitié (48 %) des 27 répondants au sondage ayant utilisé les services des avocats-conseils et près du quart (22 %) des 27 répondants ayant utilisé les services de médiation ont déclaré avoir appris l'existence de ces services par l'intermédiaire du CIJDF. Et près de la moitié (48 %) des répondants ayant utilisé les services de médiation ont déclaré avoir été renseignés à ce sujet par le bouche à oreille.

Selon les répondants au sondage et les répondants clés, le public est aussi informé sur les services du projet pilote par l'Aide juridique, les travailleurs sociaux, les avocats de pratique privée, l'organisme chargé de l'exécution des ordonnances de soutien (Service des ordonnances de soutien familial), la ligne d'information sur le droit de la famille, le ministère du Développement social, les médiateurs d'exercice privé, le programme d'éducation des parents Pour l'amour des enfants et des sites Web (p. ex. : le site Web sur le droit de la famille du Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick [SPEIJ-NB] : [www.familylawnb.ca](http://www.familylawnb.ca)).

**Tableau 5. Sondage auprès des clients, comment les clients ont découvert les services du projet pilote en droit de la famille de Saint John (CIJDF, avocats-conseils en droit de la famille et médiation)**

Source	CIJDF (n=38)		Avocats-conseils (n=27)		Médiation (n=27)	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Appel ou visite au CIJDF	s.o.	s.o.	13	48 %	6	22 %
Amis, famille ou connaissances	13	34 %	3	11 %	13	48 %
Personnel au palais de justice	11	29 %	6	22 %	-	-
Première comparution	-	-	3	11 %	-	-
Avocat de pratique privée	9	24 %	1	4 %	-	-
Personnel de l'Aide juridique	2	5 %	1	4 %	1	4 %
Internet	1	3 %	1	4 %	2	7 %
Avocat-conseil en droit de la famille	-	-	-	-	2	7 %
Juge	-	-	-	-	-	-
Ligne d'information sur le droit de la famille	-	-	-	-	-	-
Autre	4	11 %	-	-	4	15 %
Ne sait pas / pas de réponse	-	-	-	-	-	-

Les répondants pouvaient choisir plus d'une réponse. Les totaux peuvent être supérieurs à 100 %.  
s.o. – sans objet

Sur les 54 répondants au sondage auprès des clients, 70 % avaient utilisé les services du CIJDF. Dix des seize répondants qui n'avaient pas utilisé les services du CIJDF (19 % du total des répondants au sondage), ont déclaré qu'ils ne connaissaient pas ce service, ce qui donne à penser que les clients ne connaissent pas tous le CIJDF. Plusieurs répondants clés ont parlé du peu de publicité faite sur le CIJDF et sur ses services ou sur les autres composantes du projet pilote, ajoutant que c'est un secteur qui aurait pu bénéficier et qui pourrait encore bénéficier d'une plus grande promotion. Cela pourrait inclure, par exemple, de la publicité dans les journaux ou la distribution de renseignements, tels des affiches ou des dépliants, à des organismes communautaires pertinents qui donnent des services à des populations cibles semblables.

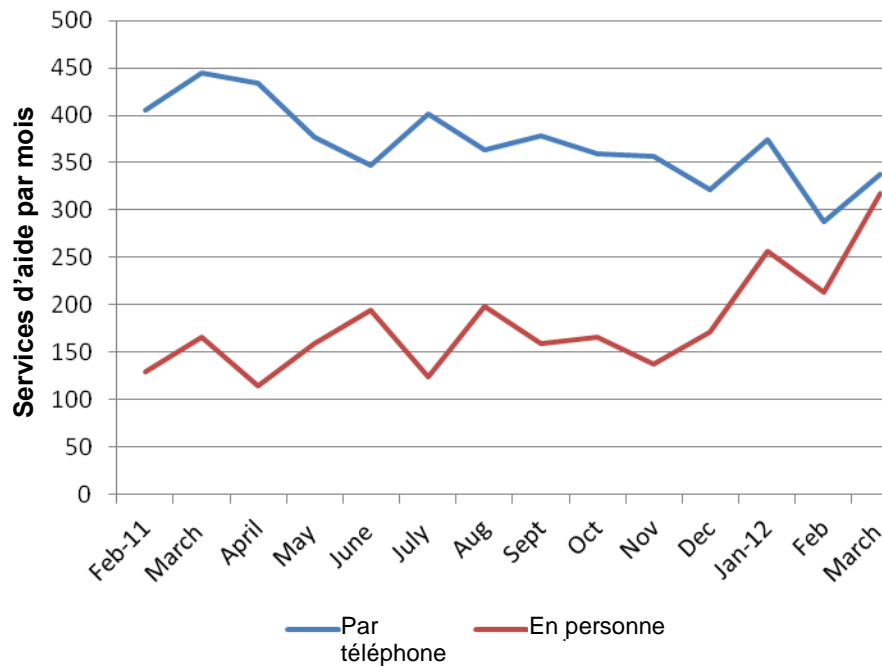
#### Question d'évaluation n° 2 :

**Les plaideurs ont-ils accès aux services et utilisent-ils les services?**

#### Accès aux services

Les clients peuvent avoir accès aux services du Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) par téléphone ou en se rendant sur place. Le nombre de personnes ayant visité le CIJDF pour recevoir de l'aide en personne a connu une tendance à la hausse à partir de février 2011 (figure 1). Par exemple, l'aide par téléphone représentait 79 % du total en avril 2011, mais les services d'aide étaient presque répartis également entre les appels téléphoniques

et les visites en personne (52 % et 48 %, respectivement) en mars 2012 (voir le Tableau 4). Il est possible que les personnes aient été plus disposées à venir sur place à mesure que le public devenait mieux renseigné sur la portée des services offerts au CIJDF. De même, il était plus probable que les organismes qui fournissent des services à une population semblable et les avocats de pratique privée informent les personnes et leur recommandent de se rendre au CIJDF à mesure qu'ils étaient mieux renseignés sur ses services. Cette tendance pourrait aussi refléter un nombre croissant de personnes qui reviennent au CIJDF pour continuer à recevoir de l'aide.



(Fév. 2011 Mars Avril Mai Juin Juillet Août Sept. Oct. Nov. Déc. Janv. 2012 Février Mars)

**Figure 1. Nombre mensuel de services d'aide fournis par téléphone et en personne au CIJDF, du 1<sup>er</sup> février 2011 au 31 mars 2012**

(Source : Direction des services de soutien des programmes, *Court of Queen's Bench Saint John Family Law Pilot Annual Statistical Report, September, 2010-March 31, 2012*, tableau 5)

Les clients peuvent avoir accès aux services de médiation ou aux services d'un avocat-conseil en droit de la famille en prenant rendez-vous par l'intermédiaire du CIJDF. Comme le montre le Tableau 4, entre le 1<sup>er</sup> novembre 2010 et le 31 mars 2012, le CIJDF a fixé 334 premiers rendez-vous pour les services de médiation et 1 786 rendez-vous avec un avocat-conseil.<sup>5</sup> Les clients peuvent aussi avoir accès à un avocat-conseil lors de leur première comparution. La plupart

<sup>5</sup> Les rendez-vous en médiation, indiqués au Tableau 4, correspondent au premier rendez-vous fait par la partie demanderesse et par conséquent les deux parties sont comptées comme étant une cause dans les statistiques de médiation. Toute partie peut demander un rendez-vous avec un avocat-conseil en droit de la famille et elle peut aussi prendre d'autres rendez-vous si elle n'a pas utilisé tout le temps disponible. Les rendez-vous avec un avocat-conseil incluent aussi les périodes où celui-ci a agi à titre d'avocat de service lors de la première comparution devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes pour des questions liées aux demandes de prestations de soutien pour enfants faites par le ministre du Développement social au nom d'un parent ayant la garde de l'enfant et bénéficiaire de l'aide sociale.

(78 %) des 27 répondants au sondage ayant utilisé les services d'un avocat-conseil l'on fait sur rendez-vous plutôt que lors de la première comparution. Les répondants clés pensent aussi que les clients utilisent les services des avocats-conseils surtout avant le triage.

Les répondants clés et les répondants au sondage auprès des clients trouvent que les services du projet pilote sont accessibles. La plupart des répondants au sondage ayant utilisé les services du CIJDF étaient d'accord avec les énoncés selon lesquels l'emplacement et les heures d'ouverture sont pratiques (91 % et 87 %, respectivement) (Tableau 6). Les répondants clés croient que l'emplacement du CIJDF au rez-de-chaussée du palais de justice, de même que celui des bureaux des médiateurs et des avocats-conseils logés au même endroit, sont pratiques pour les clients. Situé en plein centre-ville, le palais de justice lui-même est considéré avoir un bon emplacement, à un endroit central et dans un secteur où résident beaucoup de personnes à faible revenu qui pourraient avoir besoin de ces services. De même, l'immeuble du nouveau palais de justice qui devrait ouvrir plus tard en 2012 est considéré être situé dans un endroit pratique, au centre-ville. De manière générale, les heures d'ouverture du CIJDF sont considérées raisonnables et on a fait remarquer que le CIJDF est ouvert toute la journée (c'est-à-dire qu'il ne ferme pas à l'heure du dîner).

<b>Tableau 6. Sondage auprès des clients, point de vue des répondants sur l'accessibilité du CIJDF</b>		
<b>L'emplacement du CIJDF est pratique.*</b>	<b>Nombre (n=35)</b>	<b>%</b>
D'accord	32	91 %
Pas d'accord	3	9 %
Sans objet	-	-
Ne sait pas / pas de réponse	-	-
<b>Les heures d'ouverture du CIJDF sont pratiques.</b>	<b>(n=38)</b>	
D'accord	33	87 %
Pas d'accord	2	5 %
Sans objet	-	-
Ne sait pas / pas de réponse	3	8 %

\* Inclut seulement les répondants qui se sont rendus au CIJDF en personne.

Les répondants clés ont indiqué que le CIJDF est accessible en fauteuil roulant, bien que plusieurs aient fait remarquer que la rampe située sur le côté du palais de justice n'est pas à un endroit pratique. Plusieurs répondants clés ont aussi précisé que les membres du personnel du CIJDF font preuve de sensibilité envers les clients ayant des handicaps et sont patients avec eux, de même qu'avec ceux qui ont des problèmes d'alphabétisme. La plupart des répondants clés ne voyaient aucun problème d'accessibilité aux composantes du projet pilote pour des questions de langue. Ils ont rapporté que la demande de services dans une langue autre que l'anglais n'est pas forte à Saint John et, au besoin, des membres bilingues (anglais/français) du personnel du tribunal sont disponibles. Le conseiller-maître chargé de la gestion des causes peut faire appel à un membre bilingue, au besoin.

Les répondants clés ont indiqué que le principal obstacle à l'accès aux services du projet pilote est lié au transport. Le district judiciaire de Saint-Jean couvre une vaste région et, dans la plus grande partie, il n'y a pas de moyen de transport public, ce qui désavantage les résidents de ces



secteurs qui ne disposent pas d'un moyen de transport personnel. Pour réduire cet obstacle, le CIJDF envoie aux plaideurs des formules par la poste et il fournit de l'aide par téléphone et, si nécessaire, le médiateur effectue par téléphone la séance préalable à la médiation pour évaluer d'abord si les services de médiation sont possibles. Plusieurs propositions ont été faites concernant l'établissement de bureaux satellites dans les régions en dehors de Saint John, comme Sussex et St. Stephen.

### **Utilisation du CIJDF**

Les répondants clés croient que les membres du public font bon usage du CIJDF pour obtenir de l'aide en ce qui concerne les formules ou pour obtenir des renseignements généraux sur leurs problèmes en droit de la famille, ainsi que pour avoir accès aux autres ressources du CIJDF comme les dépliants et les brochures. Comme le montre le Tableau 4, le CIJDF a fourni 8 267 services d'aide entre le 1<sup>er</sup> novembre 2010 et le 31 mars 2012. Considérant les 6 555 services d'aide fournis au cours de l'exercice financier 2011-2012, et en supposant qu'il y ait environ 250 jours ouvrables dans une année, le CIJDF a fourni en moyenne 26 services d'aide par jour, par téléphone et en personne. De plus, comme cela a été discuté sous la question d'évaluation n° 1, le nombre élevé de services d'aide accordés par le CIJDF par comparaison au total de nouvelles requêtes déposées dans le district judiciaire de Saint-Jean permet d'inférer que des personnes appellent ou viennent de nouveau au CIJDF pour continuer à recevoir de l'aide.

La plupart des répondants clés croient que les principaux utilisateurs du CIJDF, ainsi que des services d'avocats-conseils en droit de la famille et de médiation, sont des plaideurs sans avocat. Ces derniers sont décrits comme étant des personnes à faible revenu qui ne peuvent pas se permettre les services d'un avocat et ne peuvent pas bénéficier de l'aide juridique parce qu'elles ne satisfont pas aux critères financiers ni aux critères d'admissibilité. Plusieurs ont parlé du grand nombre de familles à faible revenu à Saint John et de l'importance des services du projet pilote pour les personnes qui ne peuvent pas se permettre les services d'un avocat et qui bien souvent ne savent pas comment procéder pour résoudre leurs litiges en droit de la famille. Plusieurs intervenants ont toutefois indiqué que des personnes de tous les niveaux de revenu utilisent les services du CIJDF. D'après le sondage auprès des clients, le revenu du ménage était de 50 000 \$ ou moins pour près des trois quarts des répondants et de 25 000 \$ ou moins pour 43 % des répondants. De plus, même certains des répondants au sondage qui ont déclaré avoir eu un avocat pour les représenter pendant tout le processus en droit de la famille ont ajouté avoir utilisé divers services du projet pilote. Sur les seize répondants représentés par un avocat, dix (63 %) ont utilisé les services du CIJDF, sept (44 %) ont utilisé les services de médiation et six (38 %) ont utilisé les services d'un avocat-conseil.

### **Recours aux services d'un avocat-conseil en droit de la famille**

Les répondants clés croient aussi que les membres du public utilisent les services d'un avocat-conseil en droit de la famille pour obtenir son aide pour remplir les formules et des renseignements généraux sur leur litige en droit de la famille. Les avocats-conseils ont accordé 1 461 rendez-vous à des clients entre octobre 2010 et la fin de mars 2012, fournissant 1 870 heures d'aide (Tableau 7). Cela correspond à une moyenne de 81 rendez-vous par mois et de 1,3 heure d'aide par rendez-vous. Si on compare les 1 786 rendez-vous avec des avocats-conseils accordés par le CIJDF entre le 1<sup>er</sup> novembre 2010 et mars 2012 (voir le Tableau 4 ci-

dessus) aux 1 427 rendez-vous qu'ont eus les avocats-conseils avec des clients au cours de cette période, il semble qu'environ 20 % des rendez-vous ne soient pas tenus. Ce chiffre est probablement plus élevé étant donné que les personnes sans rendez-vous semblent représenter environ 10 % des clients ayant reçu de l'aide.

**Tableau 7. Examen des données, aide fournie par un avocat-conseil en droit de la famille, du 1<sup>er</sup> octobre 2010 au 31 mars 2012**

Mois	Nombre de rendez-vous*	Nombre d'heures
<b>2010-2011</b>		
Octobre 2010	34	53
Novembre	60	91
Décembre	80	102
Janvier 2011	79	97
Février	80	96
Mars	89	116
<b>2011-2012</b>		
Avril	72	89
Mai	79	107
Juin	92	113
Juillet	89	98
Août	102	123
Septembre	91	105
Octobre	79	103
Novembre	94	124
Décembre	94	116
Janvier 2012	92	115
Février	79	111
Mars	76	111
<b>Total pour l'exercice financier 2011-2012</b>	<b>1 039</b>	<b>1 315</b>
<b>Grand total</b>	<b>1 461</b>	<b>1 870</b>

Source : Direction des services de soutien des programmes, *Court of Queen's Bench Saint John Family Law Pilot Annual Statistical Report, September, 2010-March 31, 2012*, tableau 7.

\* Inclut les premiers rendez-vous, le travail à titre d'avocat de service lors de la première comparution devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes, les clients sans rendez-vous et le triage et peut inclure de nouvelles visites d'un même client.

### Utilisation des services de médiation

Les répondants clés considéraient généralement de manière positive l'importance d'offrir des services de médiation, quelques-uns ayant ajouté que les jeunes plaideurs à faible revenu bénéficient particulièrement de ce service. Entre le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et le 31 mars 2012, 107 causes ont été orientées vers les services de médiation ou ont tout au moins été évaluées pour déterminer si la médiation était appropriée (Tableau 8).

<b>Tableau 8. Examen des données, utilisation des services de médiation, avant et après le lancement du projet pilote de Saint John</b>		
<b>Résultat</b>	<b>Pendant le projet pilote, du 1<sup>er</sup> janvier 2011 au 31 mars 2012*</b>	<b>Avant le projet pilote, moyennes de 2004-2005 à 2007-2008**</b>
Nombre de causes ayant reçu des services de médiation ou ayant été évaluées pour les services de médiation	107	260 par année
Moyenne mensuelle	7	22
<p>* Le projet pilote avait 1,5 médiateur jusqu'en janvier 2012 et ensuite un médiateur à temps plein.  ** La période avant le projet pilote réfère aux services de médiation offerts par les travailleurs sociaux rattachés au tribunal. Le Programme des travailleurs sociaux rattachés au tribunal comprenait deux à trois médiateurs à temps plein.  Source : Direction des services de soutien des programmes, <i>Court of Queen's Bench Saint John Family Law Pilot Annual Statistical Report, September, 2010-March 31, 2012</i>, tableau 6; <i>Cour du Banc de la Reine – Travailleurs sociaux rattachés au tribunal – Rapports statistiques de 2004-2005 à 2006-2007</i>; « Section C – 2007-2008 Outcome of Mediation Referral.xls »</p>		

Le Tableau 9 montre que l'accès aux services de médiation s'est fait surtout directement (31 % du total des clients) ou que les personnes ont été orientées par des amis ou des proches (28 % du total). Par conséquent, plus de la moitié (59 %) du nombre total de personnes orientées vers les services de médiation l'ont été par des sources personnelles (accès direct, amis ou proches), bien qu'on puisse penser qu'il était possible que des parties aient entendu parler d'abord des services de médiation par les services liés à la justice ou par des organismes communautaires.

<b>Tableau 9. Examen des données, sources d'orientation vers les services de médiation du projet pilote de Saint John, du 1<sup>er</sup> janvier 2011 au 31 mars 2012</b>		
<b>Source d'orientation</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage du total</b>
Accès direct	61	31 %
Ami/proche	56	28 %
Avocat de pratique privé	15	8 %
Tribunal	10	5 %
Aide au revenu	9	5 %
Services sociaux	9	5 %
Service des ordonnances de soutien familial (SOSF)	7	4 %
Bureaux d'aide juridique	5	3 %
Organisme communautaire	5	3 %
Programme Pour l'amour des enfants	3	2 %
Avocat de l'aide juridique	3	2 %
Services aux clients / personnel du projet pilote de Saint John	3	2 %
Autre	12	6 %
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>100 %</b>
Source : Direction des services de soutien des programmes, <i>Court of Queen's Bench Saint John Family Law Pilot Annual Statistical Report, September, 2010-March 31, 2012</i> , tableau 6a.		

Plusieurs répondants clés se sont inquiétés du fait que les services de médiation ne sont pas utilisés à leur plein potentiel. Le nombre de causes (107) acheminées vers les services de médiation ou évaluées à cette fin entre le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et le 31 mars 2012 est relativement faible par

comparaison avec le nombre de nouvelles requêtes et avec le nombre d'ordonnances définitives ou par consentement. Par exemple, au cours de l'année la plus récente pour laquelle des données sont disponibles (2010-2011), il y a eu 1 809 nouvelles requêtes déposées à la Cour du Banc de la Reine de Saint John, Division de la famille, et 1 485 ordonnances définitives ou par consentement (Direction des services de soutien des programmes, *2010-11 Saint John Statistics Combined July 5, 2012.xlsx*). Plusieurs répondants clés ont indiqué que certaines personnes et leur situation ne sont pas favorables à la médiation. On se demande aussi si l'annulation des services de médiation communautaires gratuits ailleurs au Nouveau-Brunswick à la fin de 2011 peut avoir donné l'impression qu'il n'y a plus de services de médiation gratuits disponibles à Saint John. Cependant, ceci aurait eu des répercussions seulement sur le nombre de cas acheminés vers la médiation au cours des derniers mois de la période du projet pilote dont il est question au Tableau 8.

L'intention du projet pilote était d'orienter certaines personnes vers les services de médiation à partir du triage au lieu de les acheminer vers la première comparution devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes. Selon les principaux répondants, la plupart des plaideurs ayant choisi la médiation semblent l'avoir fait avant de déposer une requête et avant la première comparution. Aucun des répondants au sondage ayant utilisé les services de médiation n'a déclaré avoir été informé sur les services de médiation lors de sa première comparution (Tableau 5). Plusieurs répondants clés pensaient qu'une fois que les personnes arrivent au jour du triage, la plupart préféreront comparaître devant le conseiller-maître pour obtenir au moins une certaine solution immédiate au lieu d'attendre les services de médiation ou lorsque les personnes en arrivent à l'étape du dépôt d'une requête puis du triage, elles ne sont pas dans l'état d'esprit de la médiation.

En outre, l'utilisation des services de médiation dans le cadre du projet pilote semble avoir diminuée quelque peu par comparaison aux services de médiation offerts auparavant par le Programme des travailleurs sociaux rattachés au tribunal. Dans le cadre du projet pilote, le nombre de causes acheminées vers la médiation ou tout au moins évaluées à cet égard était en moyenne de sept par mois par comparaison à une moyenne mensuelle de 22 causes dans le cadre du programme précédent (Tableau 8). Les travailleurs sociaux rattachés au tribunal fournissaient toute une série de services étendus au-delà de la médiation, incluant donner des renseignements et des conseils, orienter vers d'autres ressources, évaluer l'admissibilité aux services d'aide juridique, aider les parties à donner une forme officielle à leur entente conclue en médiation et préparer la documentation pour la plupart des questions en droit de la famille. Cette interaction plus intense avec les plaideurs peut avoir donné plus de possibilités d'orienter les cas vers la médiation. Au premier point de contact avec les parties qui demandaient l'aide juridique, les travailleurs sociaux rattachés au tribunal de la famille et les médiateurs offraient les services de médiation à ceux qui ne satisfaisaient pas aux critères d'admissibilité à l'aide juridique. Cela donnait au programme la possibilité d'orienter certaines causes vers la médiation au lieu de les acheminer vers un processus judiciaire et pourrait expliquer certaines des différences entre les nombres de causes en médiation avant et après le lancement du projet pilote.

### **Triage, première comparution et conférence préalable à l'instance**

La première comparution et la conférence préalable à l'instance ne sont pas des services optionnels comme c'est le cas pour les autres composantes du projet pilote, mais plutôt une composante du processus judiciaire. Il y a eu 436 premières comparutions devant le conseiller-

maître chargé de la gestion des causes entre le 1<sup>er</sup> janvier 2010 et le 31 mars 2012, ce qui donne une moyenne de 29 comparutions par mois ou de quatre comparutions par séance bihebdomadaire. Les 273 conférences préalables à l'instance devant le conseiller-maître sont des séances subséquentes à la première comparution ou des comparutions pour des motions en modification (à l'exclusion des conférences pour une modification des prestations de soutien pour enfants) ou pour des cas de protection de l'enfance<sup>6</sup>. Au total, 709 comparutions ont eu lieu devant le conseiller-maître entre le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et le 31 mars 2012, ce qui inclut les séances complémentaires avec les mêmes parties.

**Tableau 10. Examen des données, premières comparutions et conférences préalables à l'instance, devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes, entre le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et le 31 mars 2012**

Mois	Nombre de premières comparutions devant le conseiller-maître (jour du triage)	Nombre de conférences préalables à l'instance devant le conseiller-maître	Nombre total de comparutions devant le conseiller-maître
<b>2010-2011</b>			
Janvier 2011	23	4	27
Février	22	13	35
Mars	24	11	35
<b>2011-2012</b>			
Avril	21	10	31
Mai	24	19	43
Juin	34	18	52
Juillet	33	11	44
Août	31	22	53
Septembre	41	19	60
Octobre	37	17	54
Novembre	23	34	57
Décembre	25	16	41
Janvier 2012	52	25	77
Février	23	31	54
Mars	23	23	46
<b>Total pour l'exercice financier 2011-2012</b>	<b>367</b>	<b>245</b>	<b>612</b>
<b>Grand total</b>	<b>436</b>	<b>273</b>	<b>709</b>
<b>%</b>	<b>61 %</b>	<b>39 %</b>	<b>100 %</b>

Source : Direction des services de soutien des programmes, *Court of Queen's Bench Saint John Family Law Pilot Annual Statistical Report, September, 2010-March 31, 2012*, tableaux 2, 2a et 2b.

<sup>6</sup> Le triage et la première comparution servent seulement dans les cas de requêtes et n'incluent pas les motions en modification ni les causes de protection de l'enfance. Les juges peuvent orienter les causes de protection de l'enfance vers le conseiller-maître chargé de la gestion des causes après la première comparution lorsqu'un intimé a indiqué son intention de demander une représentation juridique. Le conseiller-maître confirmera que la représentation a été obtenue et déterminera le temps nécessaire pour la préparation au procès.

**Question d'évaluation n° 3 :**

**Les services répondent-ils aux besoins des clients? (P. ex. : sont-ils utiles et efficaces? Les clients sont-ils satisfaits des services? Les ressources disponibles suffisent-elle à répondre à la demande?)**

**Le CIJDF**

Les répondants au sondage et les répondants clés ont fait des commentaires positifs sur l'utilité et l'efficacité de l'aide fournie au Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF). Les répondants au sondage ayant utilisé les services du CIJDF ont déclaré avoir reçu de l'aide sous un vaste éventail de formes, les deux tiers ou plus ayant reçu de l'aide relativement aux formules du tribunal, c'est-à-dire qu'on leur a remis les formules et qu'on leur a donné de l'aide et des renseignements sur la façon de les remplir et de déposer au tribunal les formules et d'autres documents (Tableau 11). Le CIJDF a aussi fourni aux répondants des renseignements sur ce qui se passe dans la salle d'audience et sur d'autres ressources disponibles, comme les services des avocats-conseils en droit de la famille, les services de médiation, l'aide juridique, ou le recours à un avocat de pratique privée.

Aide	CIJDF (n=38)		Avocats-conseils (n=27)	
	Nombre	%	Nombre	%
Renseignements sur la disponibilité des services d'un avocat-conseil	30	79 %	s.o.	s.o.
Renseignements sur la façon de déposer les formules et les documents exigés par le tribunal	26	68 %	16	59 %
Remise des formules et des documents exigés par le tribunal	26	68 %	s.o.	s.o.
Aide et information sur la façon de remplir les formules et de préparer les documents exigés par le tribunal	25	66 %	18	67 %
Consultation d'un médiateur ou d'un avocat-conseil	25	66 %	s.o.	s.o.
Renseignements sur ce qui se passe en salle d'audience	18	47 %	16	59 %
Renseignements sur la façon de prendre rendez-vous pour la médiation	18	47 %	s.o.	s.o.
Renseignements sur la façon de trouver un avocat de pratique privée ou de faire une demande à l'aide juridique	18	47 %	8	30 %
Renseignements sur d'autres ressources disponibles	15	40 %	8	30 %
Examen des formules et des documents pour vérifier s'ils sont complets	s.o.	s.o.	19	70 %
Renseignements sur la médiation	s.o.	s.o.	12	44 %
Renseignements généraux sur votre litige en droit de la famille	s.o.	s.o.	20	74 %
Autre	-	-	1	4 %
Ne sait pas / pas de réponse	1	3	-	-

Les répondants pouvaient choisir plus d'une réponse. Les totaux peuvent être supérieurs à 100 %.  
s.o. – sans objet

De l'avis des répondants clés, il est avantageux pour les plaideurs sans avocat d'avoir accès à un centre de ressources où ils peuvent recevoir de l'aide en personne auprès d'un personnel averti. On considère que le CIJDF permet aux clients de mieux comprendre leur problème et leurs options, ce qui les rend plus à l'aise pour s'efforcer de travailler pour résoudre leur problème. Les clients du CIJDF montrent eux-mêmes un niveau de satisfaction élevé pour les services reçus. Presque tous les répondants au sondage (93 %) ont déclaré que l'aide reçue au CIJDF leur



avait été très utile (61 %) ou assez utile (32 %). Et presque tous ont déclaré qu'ils utiliseraient de nouveau le CIJDF si nécessaire (90 %) et qu'ils recommanderaient le service à d'autres personnes (95 %). Les répondants au sondage ont donné diverses raisons pour lesquelles ils étaient satisfaits des services du CIJDF, notamment que le personnel les avait renseignés sur ce qu'ils avaient besoin de savoir au sujet de leur problème en droit de la famille, qu'il les avait aidés à comprendre leur problème, qu'il les avait aidés à résoudre leur problème et qu'il avait répondu à leurs questions.

### **Les avocats-conseils en droit de la famille**

On considère aussi que les avocats-conseils en droit de la famille fournissent des renseignements utiles et pratiques. Plusieurs répondants clés ont fait remarquer que cela donne aux personnes sans avocat une occasion de parler gratuitement avec un avocat, une option qui n'existait pas avant le projet pilote. Les répondants clés et les répondants au sondage (Tableau 11) ont déclaré que le temps passé avec un avocat-conseil aide les plaideurs à comprendre leurs problèmes en droit de la famille et le processus judiciaire et ce à quoi ils peuvent s'attendre, en plus de leur fournir des renseignements sur la façon de remplir les formulaires et d'indiquer les documents dont ils ont besoin. La plupart (70 %) des répondants au sondage ayant utilisé les services d'un avocat-conseil l'ont fait aussi pour faire réviser les formulaires du tribunal afin de s'assurer qu'elles étaient complètes. Comme dans le cas du CIJDF, la plupart des répondants au sondage (86 %) ayant utilisé les services d'un avocat-conseil les ont trouvés très utiles (56 %) ou assez utiles (30 %) et la plupart utiliseraient ces services de nouveau si nécessaire (93 %) et les recommanderaient à d'autres personnes (93 %).

Plusieurs répondants clés croient que les plaideurs pourraient avoir besoin de plus que les 60 minutes accordées par l'avocat-conseil. Il arrive que des personnes utilisent les 60 minutes gratuites au début du processus pour obtenir des renseignements généraux et il ne leur est pas possible ensuite d'obtenir des renseignements plus précis<sup>7</sup>. Dans le sondage auprès des clients, quelques répondants (2 sur 27) qui avaient déclaré trouver les services de l'avocat-conseil assez utiles ou ni utiles ni inutiles ont expliqué leur réponse par l'insuffisance de temps avec l'avocat. Certains des répondants clés s'inquiètent aussi du fait que l'avocat-conseil ne peut donner que des renseignements juridiques et non des conseils juridiques, ce qui limite la portée et l'utilité de son poste.

### **Services de médiation**

Les répondants clés et les répondants au sondage ont perçu la médiation comme une ressource valable et appréciée. Cette valeur est confirmée par le haut niveau d'ententes conclues (Tableau 12), 73 % des causes ayant obtenu une entente complète et un autre 9 % ayant obtenu une entente partielle. Les résultats de la médiation dans le cadre du projet pilote se comparent favorablement à ceux du Programme des travailleurs sociaux rattachés au tribunal avant le projet pilote.

<sup>7</sup> Cependant, les répondants clés n'ont pas parlé du fait que les clients peuvent avoir accès à une aide additionnelle de l'avocat-conseil lors de la première comparution.

Résultat	Pendant le projet pilote Du 1 <sup>er</sup> janvier 2011 au 31 mars 2012		Avant le projet pilote Moyenne annuelle de 2004-2005 à 2007-2008*	
	Nombre	Pourcentage du total	Nombre	Pourcentage du total
Entente complète	78	73 %	159	61 %
Entente partielle	10	9 %	45	17 %
Aucune entente	7	7 %	22	9 %
Médiation non appropriée	2	2 %	27	10 %
Cause retirée/terminée pendant la médiation	10	9 %	7	3 %
Nombre total de causes individuelles	107	100 %	260	100 %

\* La période précédant le projet pilote réfère aux services de médiation offerts par les travailleurs sociaux rattachés au tribunal.  
Source : Direction des services de soutien des programmes, *Court of Queen's Bench Saint John Family Law Pilot Annual Statistical Report, September, 2010-March 31, 2012*, tableau 6; *Cour du Banc de la Reine – Travailleurs sociaux rattachés au tribunal – Rapports statistiques de 2004-2005 à 2006-2007*; « Section C – 2007-2008 Outcome of Mediation Referral.xls »

Les répondants clés ont reconnu que la médiation fournit aux parties une occasion de travailler en collaboration pour arriver plus rapidement à une solution et sans devoir comparaître devant le tribunal. Les clients des services de médiation ayant répondu au sondage à la fin des services étaient fortement d'accord avec le fait que la médiation a été une bonne solution de rechange à une poursuite, a été utile pour comprendre les problèmes en droit de la famille et pour les résoudre et a été utile pour permettre aux parties de conclure une entente en trouvant leur propre solution. De même, les répondants ont montré un fort niveau de satisfaction quant à la rapidité, l'accessibilité et la qualité des services (Tableau 13). Dans la plupart des domaines, les résultats de 2012 (après le lancement du projet pilote) étaient semblables ou légèrement supérieurs à ceux du sondage de 2007 (avant le projet pilote) qui incluait tout le Nouveau-Brunswick.

La médiation était...	Saint John Moyenne de 2012 (n=43)	Nouveau-Brunswick Moyenne de 2007 (n=34)
Une bonne solution de rechange à la comparution devant le tribunal	4,5	s.o.
Utile pour faire comprendre les problèmes	4,3	s.o.
Utile pour résoudre les problèmes	4,6	s.o.
Utile pour répondre aux préoccupations de l'autre partie	4,5	s.o.
Utile pour conclure une entente	4,4	s.o.
Utile pour prendre conscience des besoins des enfants	3,3	4,3
Une occasion pour les parties de trouver leur propre solution	4,6	4,5
<b>Dans l'ensemble, j'étais satisfait...</b>		
Du temps nécessaire pour obtenir les services de médiation	4,4	3,9
De l'accessibilité des services de médiation	4,6	4,3
De la qualité générale des services de médiation	4,3	4,5

s.o. – sans objet, la question n'a pas été posée dans le sondage de 2007.  
Source : *Service de médiation, enquête à la sortie* (enquête fédérale, 2012), Saint John seulement; *Services de médiation, sondage de satisfaction des clients* (toutes les régions du Nouveau-Brunswick) (sondage fédéral, 2007)

Selon les résultats du sondage auprès des clients effectué pour l'évaluation (Tableau 14), les parties choisissent la médiation pour diverses raisons, le plus souvent comme moyen de résoudre leur problème de la meilleure façon possible pour leurs enfants (60 %) et parce qu'ils ne veulent pas aller en cour (32 %), ou parce qu'ils ne peuvent pas ou ne veulent pas embaucher un avocat (24 % et 20 %, respectivement).

Raison	Nombre (n=25)	%
Régler les questions avec le conjoint de la meilleure façon possible pour les enfants	15	60 %
Éviter d'aller en cour	8	32 %
Éviter d'embaucher un avocat (pas de moyen financier)	6	24 %
Éviter d'embaucher un avocat (pas de désir de le faire)	5	20 %
Régler la question plus rapidement qu'en allant en cour	5	20 %
Résoudre les problèmes / régler les litiges	3	12 %
Profiter d'un service gratuit / économiser	2	8 %
Autre	3	12 %
Ne sait pas / pas de réponse	-	-

Les répondants pouvaient choisir plus d'une réponse. Les totaux peuvent être supérieurs à 100 %. Inclut seulement les répondants ayant décidé d'avoir recours à la médiation.

La plupart (92 %) des répondants au sondage ayant utilisé les services de médiation ont aussi trouvé que les services étaient très utiles (68 %) ou assez utiles (24 %). De plus, la plupart ont déclaré qu'ils utiliseraient les services de nouveau si nécessaire (88 %) ou qu'ils recommanderaient les services à d'autres personnes (96 %).

Comme on l'a fait remarquer sous la question d'évaluation n° 2, le grand succès en matière de règlement des litiges par la médiation et le nombre relativement faible de causes qui semblent avoir essayé de régler leur litige par l'intermédiaire de la médiation donnent à penser qu'on pourrait faire davantage de promotion des services de médiation comme solution de rechange efficace au processus judiciaire pour résoudre les litiges en droit de la famille.

### **Première comparution et conférence préalable à l'instance**

Les répondants clés perçoivent les séances avec le conseiller-maître chargé de la gestion des causes comme une composante très importante du projet pilote et plusieurs considèrent que c'est sa caractéristique la plus importante. On considère que la première comparution dans les cas de requêtes ou la conférence préalable à l'instance dans les cas de motions en modification fournissent aux plaideurs l'occasion d'obtenir rapidement un redressement provisoire ou de travailler pour s'entendre sur une ordonnance définitive. Pour la période indiquée au Tableau 15, plus de la moitié des premières comparutions (57 %) et des conférences préalables à l'instance (51 %) se sont terminées par une ordonnance par consentement ou une ordonnance provisoire (55 % des séances au total). Et parmi les 25 répondants au sondage ayant comparu devant le conseiller-maître, la plupart (84 %) ont été capables d'obtenir un redressement temporaire par

l'intermédiaire d'une ordonnance provisoire (64 %) ou de régler leur litige au moyen d'une ordonnance par consentement (20 %).

Des séances avec le conseiller-maître se terminent aussi par des ordonnances de procédure (16 % au Tableau 15), celles-ci étant rendues afin de veiller à ce que les parties préparent les renseignements appropriés (p. ex. : test sanguin pour déterminer la paternité, dépôt de renseignements financiers), ce qui garantit ainsi que les plaideurs sont mieux préparés pour la procédure soit avec le conseiller-maître, soit avec un juge.

<b>Tableau 15. Examen des données, résultats des premières comparutions et des conférences préalables à l'instance, avec le conseiller-maître chargé de la gestion des causes (à l'exclusion des conférences sur la modification des prestations de soutien pour enfants), du 1<sup>er</sup> janvier 2011 au 31 mars 2012</b>				
<b>Résultat</b>	<b>Première comparution</b>	<b>Conférence préalable à l'instance</b>	<b>Total</b>	<b>% du total</b>
<b>Résultats concernant une ordonnance provisoire ou une ordonnance par consentement</b>				
Ordonnance par consentement	54	61	115	16 %
Ordonnance provisoire par consentement	13	8	21	3 %
Ordonnance provisoire	57	18	75	11 %
Ordonnance provisoire, ajournement jusqu'à la conférence préalable à l'instance	62	26	88	12 %
Ordonnance provisoire, ajournement jusqu'à la comparution devant un juge de la Cour du Banc de la Reine	64	27	91	13 %
<b>Ajournement avec une ordonnance de procédure</b>				
Ordonnance de procédure, ajournement jusqu'à la conférence préalable à l'instance	23	15	38	5 %
Ordonnance de procédure, ajournement jusqu'à la comparution devant un juge de la Cour du Banc de la Reine	34	39	73	10 %
<b>Autres ajournements jusqu'à la conférence préalable à l'instance ou jusqu'à la comparution devant un juge de la Cour du Banc de la Reine</b>				
Ajournement jusqu'à la conférence préalable à l'instance	33	23	56	8 %
Ajournement jusqu'à la comparution devant un juge de la Cour du Banc de la Reine	20	26	46	6 %
Autres résultats	76	30	106	15 %
<b>Total des séances</b>	<b>436</b>	<b>273</b>	<b>709</b>	<b>100 %</b>
<b>Pourcentage des ordonnances provisoires ou par consentement</b>				
	57 %	51 %	55 %	-
<b>Pourcentage des ajournements avec une ordonnance de procédure</b>				
	13 %	20 %	16 %	-
<b>Pourcentage de comparutions devant un juge de la Cour du Banc de la Reine (avec ou sans ordonnance provisoire)</b>				
	27 %	34 %	30 %	-
Source : Direction des services de soutien des programmes, <i>Court of Queen's Bench Saint John Family Law Pilot Annual Statistical Report, September, 2010-March 31, 2012</i> , tableaux 2, 2a et 2b.				

Les répondants clés ont également remarqué que les séances avec le conseiller-maître réunissaient les plaideurs plus rapidement qu'avant le projet pilote, ce qui permet de discuter des problèmes et de chercher des solutions plus tôt dans le processus. Cela est utile pour conclure une entente complète ou pour arriver tout au moins à une solution intérimaire et pour préparer la cause à l'audience devant le juge. De plus, lorsque les deux plaideurs sont représentés par un avocat, cela oblige les avocats à préparer la cause, à se rencontrer et à chercher une solution plus rapidement. Cependant, l'exigence de participer au triage et à la première comparution est un désavantage pour les plaideurs représentés par un avocat parce qu'elle peut augmenter les honoraires des avocats, en particulier lorsque que les plaideurs et leur avocat doivent attendre

toute la journée pour rencontrer le conseiller-maître ou lorsque les plaideurs doivent se présenter de nouveau devant le conseiller-maître pour une autre conférence préalable à l'instance.

### *Services de conciliation concernant la prestation de soutien pour enfants du projet pilote en droit de la famille*

Les plaideurs ayant comparu devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes en 2011-2012 pour des questions de modification de la prestation de soutien pour enfants ont pu obtenir un redressement total ou partiel dans la moitié des cas (50 %) (Tableau 16). La proportion de causes réglées ou partiellement réglées lors des comparutions devant le conseiller-maître dans le cadre du projet pilote était semblable à celle des causes réglées lors des comparutions devant un agent de conciliation dans le cadre du projet de Services de modification de la pension alimentaire pour enfants (SMPAE) avant le projet pilote<sup>8</sup>. Le nombre de plaideurs ayant comparu devant le tribunal a varié au cours de la période indiquée au Tableau 16, passant du niveau le plus bas de 25 % en 2008-2009 à un sommet de 49 % en 2009-2010.

<b>Tableau 16. Examen des données, résultats des services de modification de la prestation pour enfants, avant le projet pilote (de 2005-2006 au 31 août 2010) et pendant le projet pilote (du 1<sup>er</sup> septembre 2010 au 31 mars 2012)</b>							
Résultat	2011-2012*	2010-2011*	2009-2010	2008-2009	2007-2008	2006-2007	2005-2006
<b>Pourcentage de causes selon le résultat**</b>							
Règlement	40 %	50 %	43 %	43 %	54 %	45 %	50 %
Règlement partiel	10 %	3 %	6 %	4 %	1 %	1 %	3 %
Retrait	9 %	6 %	4 %	5 %	5 %	7 %	8 %
Comparution devant le tribunal	44 %	33 %	49 %	25 %	39 %	32 %	31 %
Rendez-vous reporté	21 %	12 %	9 %	-	1 %	16 %	6 %
Ajournement	4 %	12 %	17 %	39 %	22 %	28 %	23 %
Total des causes individuelles	142	162	162	182	167	164	154
* Les données de 2010-2011 couvrent une période précédant le projet pilote et la période du projet pilote, de septembre 2010 au 31 mars 2012.							
** Le total des colonnes ne donne pas 100 %, une cause pouvant avoir plus d'un résultat (p. ex. : le litige peut être partiellement réglé et les clients peuvent aller en cour pour les problèmes qui restent).							
Source : Direction des services de soutien des programmes; 2005–2011 CSCS Comparison Statistics.xlsx							

De plus, en ce qui concerne l'aide générale reçue par les clients au palais de justice de Saint John, les répondants au sondage qui avaient indiqué avoir eu un litige en droit de la famille ayant nécessité d'aller en cour ailleurs au Nouveau-Brunswick avant septembre 2010 (avant le projet pilote) étaient plus positifs par rapport à leur expérience actuelle. Sur les 22 répondants au sondage qui avaient eu des expériences antérieures, les deux tiers (64 %) ont déclaré que l'aide et les renseignements reçus au palais de justice de Saint John pour leur litige le plus récent (au cours du

<sup>8</sup> Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a mis en place le projet pilote de Services de modification de la pension alimentaire pour enfants (SMPAE) dans le district judiciaire de Saint-Jean en 2002. En permettant aux plaideurs qui demandaient une modification de la prestation de soutien pour enfants de rencontrer un agent de conciliation avant d'aller en cour, le SMPAE leur fournissait une solution de rechange à un processus judiciaire accusatoire (Bertrand et Paetsch, 2004, p. 1). Le SMPAE a été incorporé dans le projet pilote en droit de la famille de Saint John et la conférence préalable à l'instance remplace la rencontre de conciliation (Hackett, 2012, p. 2).

projet pilote) étaient meilleurs ou beaucoup meilleurs que lors de leur expérience antérieure (Tableau 17).

<b>Tableau 17. Perceptions de l'expérience avec le système judiciaire de Saint John par comparaison aux expériences avant septembre 2010 dans n'importe quel système judiciaire du Nouveau-Brunswick*</b>		
<b>Par comparaison avec la dernière expérience, l'aide et les renseignements fournis au palais de justice de Saint John pour le litige actuel étaient...</b>	<b>Nombre (n=22)</b>	<b>%</b>
Bien meilleurs	9	41 %
Meilleurs	5	23 %
À peu près pareils	3	14 %
Moins bons	1	5 %
Beaucoup moins bons	-	-
Ne sait pas / pas de réponse	4	18 %

Les colonnes peuvent ne pas totaliser 100 % en raison de l'arrondissement.  
\* Inclut seulement les répondants ayant indiqué avoir eu un litige en droit de la famille avant septembre 2010 soit à Saint John, soit dans une autre région du Nouveau-Brunswick.

## 5.2 Répercussions sur les plaideurs

### Question d'évaluation n° 4 :

**Les services ont-ils permis aux plaideurs de mieux comprendre les litiges en droit de la famille?**

D'après les observations des répondants clés et les commentaires des clients, les composantes du projet pilote semblent permettre aux clients de mieux comprendre leurs litiges en droit de la famille. Bien qu'aucun renseignement ne permette de comparer la compréhension des clients avant et après la mise en œuvre du projet pilote, les clients semblent avoir une bonne compréhension grâce aux services. Les répondants clés considèrent que le Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF), les avocats-conseils en droit de la famille et le conseiller-maître chargé de la gestion des causes aident surtout les plaideurs sans avocat à mieux comprendre leur litige en droit de la famille. De plus, les parties qui choisissent la médiation sont renseignées sur leurs litiges en droit de la famille et sur les obligations en matière de prestations de soutien dans le cadre du processus de médiation. Certains répondants clés pouvaient faire seulement des observations générales sur la façon dont l'expérience globale du projet pilote permet aux plaideurs de mieux comprendre leurs litiges en droit de la famille. Le personnel du palais de justice rapporte avoir observé une plus grande compréhension dans ses interactions avec les plaideurs et le fait que ceux-ci semblent apprécier l'aide fournie. Plusieurs avocats de pratique privée ont dit avoir observé ce phénomène lorsque l'autre partie n'est pas représentée par un avocat. Les intervenants ont déclaré que les plaideurs sans avocat ont la possibilité d'avoir accès à des ressources judiciaires bien renseignées, alors qu'ils avaient peu d'options de ce genre avant la mise en place du projet pilote. Ainsi, avant le projet pilote, les plaideurs sans avocat pouvaient rencontrer un avocat de service pendant cinq à dix minutes et ils devaient ensuite comprendre par eux-mêmes les diverses étapes de la procédure.



## Le CIJDF

Les répondants clés et les clients croient que le Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) aide les clients à mieux comprendre leur litige en droit de la famille. Plus précisément, d'après le sondage auprès des clients, le CIJDF aide ceux-ci pour ce qui a trait aux formules et aux documents exigés par le tribunal. Presque tous les répondants au sondage ayant déclaré avoir reçu de l'aide du CIJDF pour remplir les formules (92 %) étaient d'accord pour dire que l'aide reçue leur avait permis de bien comprendre quelles formules et quels autres documents ou quels renseignements étaient nécessaires et leur avait permis de comprendre comment remplir les formules et préparer les documents (Tableau 18). Les répondants clés ont aussi indiqué que c'était un domaine important de l'aide apportée au client par le CIJDF. Selon les répondants au sondage, le CIJDF leur avait aussi permis de bien comprendre les options disponibles pour régler leur litige en droit de la famille (83 %) et quels autres services d'aide étaient disponibles pour eux (69 %). Un exemple précis du premier cas, donné au cours des entrevues avec les répondants clés, est celui d'une personne dont le revenu a diminué, qui ne peut plus respecter le versement des prestations de soutien pour enfants et qui est orientée vers le CIJDF. Le personnel du CIJDF lui explique les options possibles et de quelle manière procéder. Un peu plus de la moitié (58 %) des répondants au sondage étaient aussi d'accord avec le fait que l'aide reçue du CIJDF leur avait permis de bien comprendre comment se préparer à aller en cour.

L'aide reçue du CIJDF m'a permis...	Nombre de clients d'accord	%
De bien comprendre les formules à remplir et les autres documents ou renseignements devant être préparés (n=26)*	24	92 %
De bien comprendre comment remplir les formules et préparer les documents (n=29)*	23	92 %
D'avoir une meilleure compréhension générale des options disponibles pour régler mon problème en droit de la famille (n=36)	30	83 %
De bien comprendre les autres services d'aide disponibles (n=35)*	24	69 %
De bien comprendre comment me préparer à aller en cour (n=36)	21	58 %
* Inclut seulement les répondants ayant déclaré avoir reçu de l'aide ou de l'information à ce sujet.		

## L'avocat-conseil en droit de la famille

La plupart des répondants au sondage ayant reçu des renseignements d'un avocat-conseil en droit de la famille, soit sur le processus judiciaire, soit sur les autres ressources disponibles pour les aider, ou de l'aide concernant les formules, ont déclaré que cela leur avait permis de bien comprendre chacun de ces domaines (Tableau 19). La plupart des répondants (70 %) pensaient aussi que l'aide reçue leur a permis d'avoir une meilleure compréhension générale de leur litige en droit de la famille. Les répondants clés ont aussi déclaré que les avocats-conseils informent les plaideurs sur la procédure et les options et leur fournissent de l'aide pour remplir les formules.

<b>Tableau 19. Sondage auprès des clients, accord des répondants concernant la contribution de l'avocat-conseil en droit de la famille pour leur permettre de comprendre leur litige en droit de la famille</b>		
<b>L'aide de l'avocat-conseil en droit de la famille m'a permis...</b>	<b>Nombre de clients d'accord</b>	<b>%</b>
De bien comprendre le processus judiciaire (n=16)*	14	88 %
De bien comprendre les autres services d'aide disponibles (n=18)*	15	83 %
De bien comprendre comment remplir les formulaires et préparer les documents (n=22)*	18	82 %
D'avoir une meilleure compréhension générale de mon problème en droit de la famille (n=27)	19	70 %
* Inclut seulement les répondants ayant déclaré avoir reçu de l'aide ou de l'information à ce sujet.		

### La vidéo présentée au triage

La plupart des 16 répondants au sondage ayant vu la vidéo montrée au triage (Tableau 20) ont convenu qu'elle était utile pour comprendre le processus de séparation et de divorce (63 %) et pour mieux comprendre les besoins de leurs enfants pendant la séparation et le divorce (63 %). Des répondants clés ont aussi déclaré que la vidéo était utile pour permettre aux plaideurs de comprendre le processus en droit de la famille ainsi que pour réfléchir aux conséquences éventuelles sur leurs enfants de leur litige en droit de la famille. Cependant, la vidéo est perçue comme mettant l'accent sur la rupture d'un mariage avec enfants et par conséquent elle ne s'applique pas aux plaideurs sans enfant. De plus, d'après des entrevues avec les répondants clés, certains plaideurs peuvent trouver intimidant de regarder la vidéo en présence de leur ex-conjoint.

<b>Tableau 20. Sondage auprès des clients, perception des répondants concernant la vidéo montrée le jour du triage</b>		
	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
J'ai vu la vidéo (n=25)	16	64 %
Je suis d'accord que la vidéo est utile pour comprendre le processus de séparation et de divorce (n=16)	10	63 %
Je suis d'accord que la vidéo est utile pour mieux comprendre les besoins des enfants pendant la séparation et le divorce (n=16)	10	63 %

### Comparution devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes

L'aide fournie par l'intermédiaire du CIJDF et par les avocats-conseils en droit de la famille devrait contribuer à faire en sorte que les plaideurs sans avocat comprennent mieux le processus judiciaire et soient mieux préparés pour celui-ci, qu'ils comparaissent devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes ou devant un juge ou devant les deux. Les comparutions devant le conseiller-maître devraient aussi aider à faire en sorte que les plaideurs qui iront en audience devant un juge soient mieux préparés et prêts à poursuivre le processus. Un peu plus des deux tiers (68 %) des 25 répondants ayant comparu devant le conseiller-maître étaient d'accord pour dire qu'ils s'étaient sentis préparés pour la séance et un peu plus des trois quarts (76 %) étaient d'accord pour dire qu'ils comprenaient ce qui s'était passé et les décisions qui avaient été prises (Tableau 21). De l'avis des répondants clés, le conseiller-maître donne aux plaideurs des explications sur les documents exigés et sur leurs options et leur permet de mieux comprendre la procédure. Cependant, plusieurs avocats de pratique privée ont déclaré que les plaideurs sans

avocat ne se présentent pas forcément à la première comparution avec une meilleure compréhension de leur litige en droit de la famille que par le passé lorsqu'ils se présentaient en audience devant un juge. On s'attendrait à ce que ce soit sur ce point où les comparutions devant le conseiller-maître aident les plaideurs en les orientant sur la façon de procéder par la suite et en leur fournissant les renseignements dont ils ont besoin.

Parmi les douze répondants au sondage ayant eu une audience devant un juge, neuf (75 %) étaient d'accord pour dire qu'ils s'étaient sentis préparés et huit (67 %) étaient d'accord pour dire qu'ils avaient compris ce qui s'était passé à l'audience. Bien que cela ne paraisse pas au Tableau 21 à cause de la petite taille de l'échantillon, les répondants sans avocat étaient plus souvent d'accord pour dire qu'ils comprenaient mieux la procédure et qu'ils étaient mieux préparés que ceux qui étaient représentés par un avocat.

**Tableau 21. Sondage auprès des clients, perceptions générales des répondants concernant leur niveau de préparation et de compréhension lors des séances du tribunal devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes ou devant un juge**

Séances devant le conseiller-maître	Nombre (n=25)	%
Je me sentais préparé à la première séance	17	68 %
Après les séances, j'avais compris ce qui s'était passé et les décisions prises	19	76 %
<b>Séances devant un juge</b>	<b>(n=12)</b>	
Je me sentais préparé à l'audience	9	75 %
J'ai compris ce qui s'était passé à l'audience	8	67 %

**Question d'évaluation n° 5 :**

**Les plaideurs ont-ils eu un accès plus rapide à la justice pour résoudre leurs litiges en droit de la famille?**

### Accès au CIJDF et aux avocats-conseils en droit de la famille

Les clients ont accès au Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) en temps opportun en ce sens qu'ils peuvent utiliser le CIJDF à n'importe quel moment en s'y rendant en personne ou en appelant pour obtenir de l'aide. De plus, les clients qui appellent au CIJDF après les heures d'ouverture peuvent laisser un message demandant qu'on les rappelle. Les clients doivent prendre rendez-vous pour rencontrer un avocat-conseil en droit de la famille, mais la plupart (75 %) des 24 répondants au sondage ayant pris un rendez-vous avec un avocat-conseil ont déclaré avoir attendu moins de deux semaines et la plupart (77 %) des répondants considéraient leur période d'attente raisonnable.

### Accès à la justice par l'intermédiaire des services de médiation

La proportion des clients qui utilisent les services de médiation et qui concluent une entente est élevée et les clients semblent pouvoir avoir accès aux services et régler leur litige dans une période raisonnable. Sur les 27 répondants au sondage ayant utilisé les services de médiation, 73 % ont attendu moins d'un mois pour obtenir leur premier rendez-vous et presque tous les répondants (92 %) considéraient leur période d'attente raisonnable. Comme le montre le

Tableau 12, la plupart des clients ayant utilisé les services de médiation ont conclu une entente complète (73 %) ou partielle (9 %). Près de la moitié (45 %) des répondants au sondage ayant réglé leur litige en entier ou en partie par l'intermédiaire de la médiation ont pu le faire en un mois ou moins et 50 % en plus d'un mois. Les résultats des services de médiation dans le cadre du projet pilote se comparent favorablement aux résultats obtenus avant le projet pilote par le Programme des travailleurs sociaux rattachés au tribunal (Tableau 12).

### Accès à la justice par l'intermédiaire de la comparution devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes

La cible visée pour la première comparution devant le tribunal est de 40 jours après le dépôt d'une nouvelle requête et d'environ 30 jours après le dépôt d'une motion en modification, ou plus rapidement pour les questions urgentes (Hackett, 2012, p. 1 et 2). Cela a pour but de donner la possibilité de résoudre le problème plus rapidement soit par le règlement du litige, soit au moyen d'un redressement provisoire. Pour la plupart des répondants clés, cette période de 40 jours est raisonnable, mais quelques-uns croient qu'il suffirait de 20 à 25 jours pour signifier les documents et y répondre. Le Tableau 22 montre que le projet pilote a pu atteindre cette cible de 40 jours dans environ un quart (24 %) des premières comparutions : pour la proportion la plus importante des comparutions (42 %), la période d'attente a été de 40 à 60 jours après le dépôt de la requête et pour un peu plus d'un tiers des comparutions (35 %), la période d'attente a été de plus de 60 jours après le dépôt de la requête. Les périodes d'attente les plus longues sont attribuées principalement à des demandes de report de la date de comparution.

**Tableau 22. Examen des données, première comparution — Période d'attente entre le dépôt de la requête et la comparution devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes (du 1<sup>er</sup> janvier 2011 au 31 mars 2012)\***

Période d'attente (en jours)	Nombre	%
De 0 à 20	30	7 %
De 21 à 45	74	17 %
De 46 à 60	181	42 %
De 61 à 70	55	13 %
Plus de 70	96	22 %
<b>Total</b>	<b>436</b>	<b>100 %</b>

\* Nombre de jours entre la date du dépôt de la requête et la date de la première comparution, après des délais possibles dus à un report de la date.

Source : Direction des services de soutien des programmes, *Court of Queen's Bench Saint John Family Law Pilot Annual Statistical Report, September, 2010-March 31, 2012*, tableau 3.

Bien que la période d'attente cible n'ait pas été atteinte pour la plupart des premières comparutions, les plaideurs semblent pouvoir avoir accès au processus judiciaire et l'entreprendre plus rapidement qu'avant le projet pilote. Le Tableau 23 donne une moyenne des délais à Saint John et à Moncton pour les années 2009-2010 et 2010-2011. Si on regarde l'année 2009-2010 comme étant représentative de la période précédant le lancement du projet pilote (puisque l'année 2010-2011 inclut quelques mois après le lancement du projet pilote), les délais moyens à Saint John allaient de deux mois pour une motion en redressement provisoire jusqu'à six mois pour les audiences de trois jours ou plus. Bien que les données du Tableau 22 et du Tableau 23 ne puissent pas être comparées directement, on observe que, avec le projet pilote, 79 % des premières comparutions ont eu lieu un peu plus de deux mois après le dépôt de la

requête, alors qu'avant le lancement du projet pilote, seulement les audiences pour des motions en redressement provisoire avaient un délai moyen de deux mois, les autres audiences ayant des délais de quatre à six mois<sup>9</sup>.

<b>Tableau 23. Examen des données, Saint John et Moncton, Nouveau-Brunswick, délai moyen pour la comparution (audiences devant un juge), en mois, 2009-2010 et 2010-2011</b>				
Type d'audience	Saint John		Moncton	
	2010-2011	2009-2010	2010-2011	2009-2010
	Délai moyen, en mois*			
Motion en redressement provisoire	1	2	2	1
Audience d'une demi-journée	3	4	3	2
Audience d'une journée	3	5	4	2
Audience de trois jours ou plus	4	6	5	4
Audience en protection de l'enfance**	3	3	3	4

\* Le délai réfère à la période entre le dépôt de la requête et une date d'audience  
 \*\* Autre qu'une tutelle provisoire  
 Source : Données fournies pour les Direction des services de soutien des programmes (2010-11 Saint John Statistics Combined July 5, 2012.xlsx)

De manière générale, pour les répondants clés, la conférence préalable à l'instance avec le conseiller-maître chargé de la gestion des causes fournit aux plaideurs un accès plus rapide à la justice. Plusieurs considèrent que c'est une caractéristique centrale du projet pilote, donnant aux plaideurs l'accès au système de justice dans les 40 jours après le dépôt d'une requête par comparaison à une période d'attente allant de quatre à six mois jusqu'à un an pour une audience devant un juge comme c'était le cas avant le projet pilote. On considère que cela mobilise les personnes concernées par le dossier et oblige les parties, incluant les avocats, à se préparer et à se rencontrer plus tôt que par le passé. De plus, les rencontres avec le conseiller-maître peuvent aider les plaideurs à cerner les enjeux et les solutions même lorsque ces séances ne permettent pas d'arriver à une ordonnance par consentement ou à une ordonnance provisoire.

Les répondants clés croient que la conférence préalable à l'instance permet surtout aux plaideurs d'obtenir un redressement provisoire, mais ils précisent que cela peut stabiliser une situation difficile et peut, dans certains cas, fournir une solution définitive satisfaisante. Le Tableau 15 montre que 36 % du total des séances avec le conseiller-maître ont permis d'obtenir une ordonnance provisoire. Cependant, cela représente la proportion du total des séances et non la proportion des causes individuelles. D'après le sondage auprès des clients, les deux tiers (64 %) des 25 répondants ayant comparu devant le conseiller-maître ont obtenu un redressement temporaire par l'intermédiaire d'une ordonnance provisoire et 20 % de plus ont été capables de résoudre leur problème au moyen d'une ordonnance par consentement (Tableau 24). De plus, les répondants clés pensaient que des causes qui auraient été perçues comme ayant un faible niveau de priorité avant le projet pilote et qui auraient donc attendu encore plus longtemps pour obtenir une audience devant un juge, doivent maintenant passer au triage et obtenir une première comparution en 40 jours. Et en obtenant plus rapidement une solution provisoire ou même définitive, le payeur

<sup>9</sup> Les délais moyens pour les audiences en protection de l'enfance ne sont pas inclus dans la comparaison; le projet pilote de Saint-Jean ne comporte pas de première comparution pour les audiences en protection de l'enfance.

de prestations pour enfants ne se retrouve pas face à des arriérés accumulés, le parent ayant la garde devrait recevoir le versement de la prestation pour enfants plus rapidement et, surtout, les enfants devraient bénéficier de la solution atteinte.

<b>Tableau 24. Sondage auprès des clients, résultats des séances avec le conseiller-maître chargé de la gestion des causes</b>		
<b>Résultat</b>	<b>Nombre (n=25)</b>	<b>%</b>
Ordonnance provisoire rendue par le conseiller-maître	16	64 %
Ajournement de la cause par le conseiller-maître pour comparution devant le juge	7	28 %
Signature d'une ordonnance par consentement et règlement du problème	5	20 %
Besoin de revenir devant le conseiller-maître pour une autre conférence préalable à l'instance	4	16 %
Décision par l'une des parties ou les deux parties de ne pas continuer	-	-
Autre	1	4 %
Ne sait pas / pas de réponse	-	-
Les répondants pouvaient choisir plus d'une réponse. Les totaux peuvent être supérieurs à 100 %.		

### **Accès à la justice par l'intermédiaire d'une audience devant un juge**

Les répondants clés étaient un peu divisés sur la question à savoir si les causes qui doivent avoir une audience devant un juge l'obtiennent plus rapidement. Pour certains répondants, la période d'attente a été réduite, pour d'autres elle n'a pas changé et d'autres encore ne le savaient pas. Ceux qui ont déclaré qu'il n'y avait pas eu de changement trouvaient principalement la période d'attente trop longue sans qu'une raison clairement identifiable puisse le justifier, bien que l'on pense que le nombre élevé de causes en protection de l'enfance continue de créer des arriérés. Un autre point de vue est que le processus est retardé pour les causes qui nécessitent plus d'une comparution devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes.

Le Tableau 23 montre que Saint John a connu une réduction dans les délais moyens pour une comparution (devant un juge) en 2010-2011 par comparaison à 2009-2010 pour les audiences d'une demi-journée, les audiences d'une journée et les audiences de trois jours ou plus, le délai étant passé dans ce dernier cas de six mois à quatre mois. Bien que, en 2009-2010, les délais moyens pour tous les types d'audience (autres que pour les audiences en protection de l'enfance) aient été plus longs à Saint John qu'à Moncton, les délais moyens de Saint John étaient semblables à ceux de Moncton ou légèrement plus courts en 2010-2011. Cependant, on n'en sait pas assez sur l'ensemble des facteurs qui influent sur les délais pour ces deux années à Saint John et à Moncton pour attribuer au projet pilote ces différences entre les deux périodes ou entre les deux lieux. Un facteur important est la nomination d'un autre juge de la Cour du Banc de la Reine au tribunal de la famille de Saint John, en 2008. Cela a dû contribuer à réduire certains des délais et des arriérés, mais il a sans doute fallu un certain temps avant que les répercussions apparaissent, par exemple jusqu'en 2010-2011. De plus, il est difficile d'utiliser l'exercice financier 2010-2011 comme point de comparaison étant donné que le projet pilote a été mis en œuvre en septembre 2010, avant la fin de l'exercice financier. Les réductions des délais à Saint John ne peuvent pas être attribuées à une réduction du nombre de dépôts de requêtes étant donné



que les nouvelles requêtes ont en fait augmenté de 14 % en 2010-2011 par comparaison à 2009-2010 (Direction des services de soutien des programmes, 2010-11 Saint John Statistics Combined July 5, 2012.xlsx).

Sur les 19 répondants au sondage ayant réglé leur problème, soit par consentement (devant le conseiller-maître ou devant le juge), soit par une ordonnance du tribunal, plus de la moitié (58 %) ont déclaré que le règlement avait pris moins de quatre mois après le dépôt de la requête et près d'un tiers (31 %) ont déclaré qu'il avait fallu entre quatre et dix mois (Tableau 25). Sur les 21 répondants au sondage qui n'avaient pas encore réglé leur problème, seulement 28 % ont déclaré avoir déposé leur première requête quatre mois ou moins auparavant. Il n'y a pas de données disponibles pour comparer le temps nécessaire pour atteindre un règlement avant le projet pilote. Cependant, pour les répondants au sondage, 63 % de ceux qui avaient atteint un règlement croyaient que le temps nécessaire pour le faire avait été raisonnable. Par comparaison, 58 % des répondants qui n'avaient pas encore atteint de règlement trouvaient que le processus était trop long.

<b>Tableau 25. Sondage auprès des clients, durée de la procédure en droit de la famille estimée par les répondants (à l'exclusion de ceux qui sont arrivés à un règlement complet par la médiation)*</b>				
Période écoulée	Période écoulée entre le dépôt et le règlement**		Période écoulée depuis le dépôt de la première requête (pour les causes non réglées)	
	Nombre	%	Nombre	%
	(n=19)		(n=21)	
Moins de deux mois	5	26 %	3	14 %
De 2 mois à moins de 4 mois	6	32 %	3	14 %
De 4 mois à moins de 6 mois	4	21 %	3	14 %
De 6 mois à moins de 8 mois	1	5 %	4	19 %
De 8 mois à moins de 10 mois	1	5 %	2	10 %
De 10 mois à moins de 12 mois	-	-	1	5 %
12 mois ou plus	2	11 %	2	10 %
Dépôt non encore effectué	s.o.	s.o.	1	5 %
Ne sait pas / pas de réponse	-	-	2	10 %
<b>Le temps qu'il a fallu ou qu'il faut pour régler le problème a été ou est...</b>	<b>(n=19)</b>		<b>(n=19)</b>	
Raisonné	12	63 %	8	42 %
Trop long	5	26 %	11	58 %
Ne sait pas / pas de réponse	2	11 %	-	-

\* Inclut les répondants qui ont obtenu des services de médiation et qui ont réglé le problème en partie, n'ont pas conclu d'entente ou n'ont pas poursuivi la médiation.  
 \*\* Peut inclure les répondants qui ont conclu une entente par consentement à l'étape de la comparution devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes ou par consentement ou par ordonnance au cours d'une audience devant un juge.  
 Les colonnes peuvent ne pas totaliser 100 % en raison de l'arrondissement.  
 s.o. – sans objet

#### Question d'évaluation n° 6 :

**Les parents continuent-ils à avoir un accès efficace aux modifications des prestations de soutien pour enfants?**

Comme cela a déjà été mentionné, en 2002 le Nouveau-Brunswick avait déjà entrepris des changements visant à améliorer le processus de modification des prestations de soutien pour

enfants dans le district judiciaire de Saint-Jean par la mise en œuvre du projet pilote de Services de modification de la pension alimentaire pour enfants (SMPAE). Une évaluation du SMPAE effectuée en 2004 a constaté que les deux tiers des clients pouvaient conclure une entente au cours des rencontres avec un agent de conciliation (Bertrand et Paetsch, 2004, p. x). Tout juste un peu plus de la moitié (51 %) des clients ayant répondu au sondage lors de cette évaluation ont déclaré avoir attendu un mois ou moins pour leur rencontre dans le cadre du SMPAE (p. 16). Et plusieurs répondants clés interrogés pour l'évaluation croyaient que la période d'attente des clients avait considérablement diminué.

On s'attendait à ce que les améliorations apportées par le SMPAE en matière de modification des prestations de soutien pour enfants se poursuivent avec le projet pilote en droit de la famille. Comme l'a montré le Tableau 16, la proportion de causes de modification des prestations de soutien pour enfants qui sont réglées ou partiellement réglées par l'intermédiaire des conférences préalables à l'instance avec le conseiller-maître chargé de la gestion des causes est semblable à la proportion de causes réglées par les rencontres avec l'agent de conciliation, bien que les données pour la période du projet pilote ne portent que sur une année complète et que la proportion des causes entièrement réglées varie entre 40 % et 50 % au cours de cette période.

Cependant, il semble que la période d'attente entre le dépôt d'une requête et l'obtention d'un résultat ait diminué depuis la mise en œuvre du projet pilote<sup>10</sup>. Le Tableau 26 montre qu'un tiers (33 %) des clients obtiennent un résultat dans les 45 jours suivant le dépôt de la requête depuis la mise en œuvre du projet pilote, par comparaison à environ 3 % pour la période précédant le projet pilote (d'avril 2005 à septembre 2010). Au cours de la période précédant le projet pilote, les deux tiers (66 %) des clients ont dû attendre au moins 70 jours après le dépôt de la requête avant d'obtenir un résultat, par comparaison à un tiers (32 %) dans le cadre du projet pilote.

Période d'attente (jours)	Projet pilote (du 2 septembre au 31 mars 2012)		Avant le projet pilote (d'avril 2009 au 8 septembre 2010)		Avant le projet pilote (d'avril 2005 au 8 septembre 2010)	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
De 0 à 20	7	3 %	1	<1 %	5	<1 %
De 21 à 45	83	30 %	8	3 %	33	3 %
De 46 à 60	72	26 %	28	9 %	138	13 %
De 61 à 70	28	10 %	48	16 %	190	18 %
Plus de 70	90	32 %	213	71 %	710	66 %
<b>Nombre de rencontres</b>	<b>280</b>	<b>100 %</b>	<b>299</b>	<b>100 %</b>	<b>1,076</b>	<b>100 %</b>

Source : Direction des services de soutien des programmes; 2005-2011 CSCS Comparison Statistics.xlsx  
Nota : Les pourcentages des colonnes peuvent ne pas totaliser 100 % à cause de l'arrondissement.

Quelques informateurs clés ont perçu des avantages au fait que les clients ayant un problème de modification des prestations de soutien pour enfants comparaissaient devant le conseiller-maître plutôt que devant l'agent de conciliation, en ce sens que ce dernier ne pouvait pas rendre

<sup>10</sup> Par résultat, on entend le résultat obtenu lors de la rencontre, de la comparution et de la conférence préalable à l'audience. Cela peut inclure, par exemple, une ordonnance provisoire, une ordonnance de procédure, un ajournement ou le report de la cause.

d'ordonnance de procédure. Par conséquent, les plaideurs se présentaient parfois en cour sans avoir les documents appropriés et le juge devait ajourner la cause ou retourner les plaideurs à l'agent de conciliation pour qu'il essaie de trouver une solution. Cependant, en ce qui concerne ce dernier résultat, le Tableau 27 montre que la plupart des causes de modification des prestations pour enfants ont pu franchir toutes les étapes du système en une seule fois, tant avant et après le lancement du projet pilote, avec 87 % et 77 % des causes en 2010-2011 et en 2011-2012 respectivement, et une proportion qui variait de 67 % à 77 % des causes pour la période de 2005-2006 à 2009-2011<sup>11</sup>. Pour les deux périodes, avant et après le lancement du projet pilote, la plupart des autres causes ont franchi les étapes du système en seulement deux fois, un petit nombre de clients ayant dû se présenter trois fois ou plus. Il faudra des données portant sur un plus grand nombre d'années après le lancement du projet pilote pour pouvoir faire une comparaison significative.

<b>Tableau 27. Examen des données, services de modification des prestations pour enfants, nombre de fois que chaque client a dû se présenter pour franchir les étapes du système, avant le projet pilote (de 2005-2006 à août 2010) et pendant le projet pilote (de septembre 2010 au 31 mars 2012)</b>							
Nombre de fois	2011-2012*	2010-2011*	2009-2010	2008-2009	2007-2008	2006-2007	2005-2006
	Pourcentage des causes						
Une fois	77 %	87 %	76 %	71 %	77 %	67 %	75 %
Deux fois	18 %	11 %	18 %	24 %	20 %	25 %	23 %
Trois fois ou plus	5 %	2 %	6 %	5 %	2 %	8 %	3 %
<b>Nombre total de causes individuelles**</b>	<b>142</b>	<b>161</b>	<b>157</b>	<b>170</b>	<b>162</b>	<b>148</b>	<b>146</b>

\* Les données de 2010-2011 couvrent une partie de la période avant le projet pilote et de la période du projet pilote qui va de septembre 2010 au 31 mars 2012.

\*\* Les totaux des causes individuelles sont fondés sur le nombre de fois que les clients se sont présentés au cours de l'exercice financier et ne correspondent pas toujours aux nombres du Tableau 16.

Nota : Les colonnes peuvent ne pas totaliser 100 % en raison de l'arrondissement.

Source : Direction des services de soutien des programmes; 2005-2011 CSCS Comparison Statistics.xlsx

### Question d'évaluation n° 7 :

**Les services ont-ils aidé les plaideurs dans leur prise de décisions et ont-ils réduit le stress financier et émotif vécu par les familles?**

Les litiges en droit de la famille peuvent créer pour les familles des situations stressantes du point de vue émotif et financier et, selon le Groupe de travail sur l'accès à la justice familiale, ce stress est exacerbé par les longs délais judiciaires, ceux-ci pouvant avoir un effet en particulier sur les enfants concernés (Province du Nouveau-Brunswick, 2009, p. ). Les répondants clés ont expliqué comment le fait pour les plaideurs de mieux comprendre leurs litiges en droit de la famille contribue à les rendre plus à l'aise et à leur donner un meilleur sentiment de contrôle, les aide dans leur prise de décisions et augmente leur ouverture face à la négociation.

<sup>11</sup> On entend par franchir toutes les étapes du système en une fois le fait que les clients n'ont pas eu besoin de revenir pour une autre rencontre avec l'agent de conciliation ou pour une autre comparution devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes.

## **Médiation**

Le grand succès de la médiation (Tableau 12) prouve que ce service aide les parties à prendre des décisions pour résoudre leurs litiges en droit de la famille. De plus, le fait d'essayer de résoudre le litige en collaboration par l'intermédiaire de la médiation et d'en arriver à une solution acceptable pour les deux parties devrait contribuer à un stress émotif moins grand que lorsque les plaideurs doivent aller en cour. Et si les parties sont capables de résoudre leur litige plus rapidement et sans avoir besoin d'embaucher un avocat, cela peut aussi réduire le stress financier des familles. Les enfants sont un grand facteur de motivation pour choisir la médiation : 60 % des 25 répondants au sondage ayant utilisé les services de médiation ont déclaré l'avoir fait parce qu'ils voulaient régler la question ensemble de la meilleure manière pour les enfants. De même, les clients ayant participé au sondage ont donné des réponses positives dans l'ensemble sur la façon dont leurs expériences au palais de justice de Saint John les ont aidés à prendre des décisions pour leurs enfants. Plus des deux tiers (64 %) des répondants au sondage ont déclaré que leur expérience générale avec le système judiciaire de Saint-Jean les avait aidés à prendre des décisions pour répondre aux besoins de leurs enfants.

## **Comparution devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes**

Les résultats de la question d'évaluation n° 6 donnent à penser que les plaideurs comparaissent devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes plus rapidement que s'ils avaient dû comparaître devant un juge avant le projet pilote. En outre, plus de la moitié (55 %) des séances devant le conseiller-maître se terminent par une ordonnance par consentement ou une ordonnance provisoire (Tableau 15). Ces résultats montrent que le projet pilote aide les familles à obtenir un redressement définitif ou provisoire plus rapidement, ce qui devrait contribuer à réduire le stress financier et émotif. Ceci a également été mentionné dans les entrevues avec les répondants clés comme étant un avantage de la comparution devant le conseiller-maître, avec des périodes d'attente plus courtes et l'atteinte d'un règlement définitif ou provisoire réduisant le stress pour les familles, les enfants en étant les plus grands bénéficiaires. De plus, la nature moins officielle de la comparution devant le conseiller-maître semble la rendre moins intimidante pour les plaideurs. Ce fait et l'aide fournie par le Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) et par les avocats-conseils en droit de la famille sont considérés contribuer à mettre les plaideurs plus à l'aise lorsqu'ils rencontrent le conseiller-maître. Et si le conseiller-maître peut aider les plaideurs à préciser leur problème, cela devrait également aider à la prise de décisions.

**Question d'évaluation n° 8 :****Les parties respectent-elles davantage les ententes parentales et les obligations en matière de prestations de soutien?**

L'évaluation n'a pas vraiment trouvé de preuves de la façon dont le projet pilote pourrait avoir une influence sur le respect des ententes parentales ou des obligations en matière de prestations de soutien. De plus, ces résultats seraient plutôt des résultats à long terme. Plus il faudra de temps pour qu'un résultat attendu d'un programme ou d'une initiative se produise, plus les interactions d'autres facteurs d'influence sont probables, ce qui rend difficile d'attribuer le résultat au programme. Peu de répondants clés pouvaient faire des observations sur le fait que le projet pilote permettait ou non un plus grand respect des ententes parentales ou des obligations en matière de prestations de soutien, bien que quelques-uns aient mentionné n'avoir noté aucun changement. Plusieurs ont fait remarquer le nombre plus grand de payeurs dont le revenu a diminué qui déposent une motion en modification des prestations de soutien au lieu de se retrouver dans une situation d'arriérés. Cependant, le respect des obligations en matière de soutien semble s'être amélioré partout au Nouveau-Brunswick, une partie de cette amélioration étant attribuée à la *Loi sur l'exécution des ordonnances de soutien* (entrée en vigueur avant la création du projet pilote). La *Loi* prévoit des mesures susceptibles d'être prises à l'égard des payeurs qui ne font pas les versements des prestations de soutien requis, comme la suspension de leur permis de conduire.

### 5.3 Répercussions sur l'appareil judiciaire du Nouveau-Brunswick

**Question d'évaluation n° 9 :****Les plaideurs utilisent-ils davantage les solutions de rechange aux poursuites judiciaires pour résoudre leurs litiges en droit de la famille?**

#### La médiation comme solution de rechange aux procédures judiciaires

Comme l'a montré le Tableau 12, la médiation peut connaître un grand succès pour les parties qui ont choisi d'utiliser ce service et dont le problème convient à ce type de service, ce qui leur permet d'éviter le processus judiciaire pour l'ensemble ou pour une partie de leurs problèmes. Des résultats positifs semblables ont été constatés dans une évaluation de 2009 du Family Justice Services Mediation Program de l'Alberta où 77 % des causes d'Edmonton et 54 % des causes de Calgary se sont terminées par une entente complète, et 14 % et 36 % des causes, respectivement, se sont terminées par une entente partielle (Canadian Research Institute for Law and the Family, 2009, p. 45).

De manière générale, les répondants clés ne savaient pas si les parties utilisaient plus souvent les services de médiation au lieu d'aller en cour pour résoudre leurs litiges depuis la création du projet pilote. Quelques répondants clés croient que les familles n'utilisent pas les services de médiation autant que ce qui était attendu ou souhaité, bien que les raisons ne soient pas évidentes. On pense que les services de médiation ne conviennent pas dans certaines circonstances ou à certaines personnalités. Et comme on l'a déjà mentionné (Tableau 8), la moyenne mensuelle de causes qui utilisent les services de médiation était quelque peu inférieure

pour le projet pilote par comparaison au Programme des travailleurs sociaux rattachés au tribunal qui existait auparavant (moyenne mensuelle de 7 causes et de 22 causes en médiation, respectivement). Cependant, comme cela a déjà été mentionné, en tant que premier point de contact pour les parties qui demandaient l'aide juridique, les travailleurs sociaux rattachés au tribunal et les médiateurs offraient les services de médiation à ceux qui ne répondaient pas aux critères d'admissibilité à l'aide juridique. De plus, ce programme a pris fin en avril 2009 et entre cette période et la mise en œuvre du projet pilote, les parties n'avaient accès à aucun service de médiation gratuit. Étant donné le succès de la médiation, il semble possible d'augmenter la promotion de ce service en tant que mesure de rechange efficace au processus judiciaire pour résoudre les problèmes en droit de la famille.

Un objectif du projet pilote consistait à informer les plaideurs sur les services de médiation au moment du triage dans l'espoir que certains choisissent cette option et évitent ainsi le processus judiciaire. Il semble cependant que peu de parties choisissent les services de médiation après avoir participé au triage. Cela est montré par les observations des répondants clés ainsi que par les statistiques d'orientation vers les services de médiation où peu de clients des services de médiation ont indiqué le personnel du projet pilote de Saint John et les services aux clients (2 %) ou le tribunal (5 %) comme source d'orientation vers la médiation (Tableau 9)<sup>12</sup>. Cela est conforme avec le Programme des travailleurs sociaux rattachés au tribunal qui a précédé le projet pilote et où peu de participants à la médiation indiquaient le tribunal comme source d'orientation. De même, peu de cas sont orientés vers les services de médiation après la première comparution (seulement 1 % des résultats de la première comparution) (Tableau 15). De l'avis des répondants clés, lorsque les parties arrivent au triage, la plupart préfèrent essayer de voir si une solution peut être atteinte le jour même lors de la comparution devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes au lieu d'attendre des services de médiation. De plus, encore une fois, certains problèmes et certaines personnalités ne conviennent pas à la médiation, en particulier lorsque le processus de litige est entamé.

### **Solution des problèmes lors de la comparution devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes**

Bien que la comparution devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes fasse partie du processus judiciaire et ne soit pas une option, le règlement de certains ou de tous les problèmes au cours de la conférence préalable à l'instance permet d'éviter que certaines causes doivent passer en audience devant un juge. Le Tableau 15 montre qu'un peu plus de la moitié (55 %) des comparutions devant le conseiller-maître se terminent par une ordonnance par consentement ou une ordonnance provisoire. De plus, la plupart des 25 répondants au sondage ayant comparu devant le conseiller-maître ont pu résoudre leurs problèmes par une ordonnance par consentement ou tout au moins obtenir un redressement temporaire par une ordonnance provisoire (Tableau 24). Les parties qui règlent leur problème au moyen d'une ordonnance par consentement évitent l'audience devant un juge et pour celles qui obtiennent une ordonnance provisoire, l'acheminement de la cause jusqu'à l'audience devant un juge peut être plus efficace. En outre, les répondants clés ont fait remarquer que même lorsque les causes doivent passer en

<sup>12</sup> Au Tableau 9, les orientations par le tribunal incluent les orientations faites par le conseiller-maître chargé de la gestion des causes et par le système judiciaire.



audience devant un juge, la comparution devant le conseiller-maître peut aider à préparer les plaideurs de même qu'à préciser les problèmes et à en résoudre certains. Bien que certains répondants clés croient qu'un nombre moins grand de causes doivent passer en audience devant un juge, quelques-uns ont déclaré ne pas avoir observé de réduction ou ne pas savoir s'il y avait une différence.

**Question d'évaluation n° 10 :****Les plaideurs sont-ils mieux préparés lorsqu'ils se présentent aux conférences préalables à l'instance ou devant le tribunal?**

Les répondants clés ont observé que l'ensemble des composantes du projet pilote contribue à mieux préparer les plaideurs. Le Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) garantit que les plaideurs utilisent les formules appropriées et le CIJDF et les avocats-conseils en droit de la famille, et plus particulièrement ces derniers, aident à remplir les formules. Cela contribue à préparer les plaideurs à la conférence préalable à l'instance où le conseiller-maître chargé de la gestion des causes précisera les renseignements ou les documents manquants et assignera une date à laquelle ils doivent être fournis. À son tour, cela aide à préparer les plaideurs à une audience devant un juge.

Bien qu'il ne soit pas possible de faire des comparaisons avec la situation avant le projet pilote, la plupart des répondants au sondage ayant comparu devant le conseiller-maître ou devant un juge ont déclaré s'être sentis prêts à ces séances. Ainsi, un peu plus des deux tiers des 25 répondants au sondage ayant comparu devant le conseiller-maître (68 %) et 9 des 12 répondants ayant comparu devant un juge (75 %) ont déclaré s'être sentis prêts (Tableau 21). De plus, on a demandé aux répondants au sondage de donner leur point de vue général sur la façon dont l'aide reçue au palais de justice de Saint John avait été utile et 74 % ont déclaré que cette aide avait été utile pour les préparer à chacune des étapes du processus.

Comme cela a été mentionné pour la question précédente, le fait que 55 % des comparutions devant le conseiller-maître se terminent par une ordonnance par consentement ou une ordonnance provisoire signifie que les plaideurs ayant obtenu une ordonnance par consentement sont préparés et que ceux qui ont obtenu une ordonnance provisoire arrivent avec un certain niveau de préparation. Encore une fois, il n'est cependant pas possible de comparer avec la situation précédant le projet pilote. Lorsque le conseiller-maître rend une ordonnance de procédure, cela devrait contribuer à mieux préparer les parties à l'étape suivante de leur processus qu'il s'agisse de revenir devant le conseiller-maître ou de passer en audience devant le juge.

Quelques-uns des avocats de pratique privée interviewés ont observé que les plaideurs sans avocat arrivent à la première comparution quelque peu mieux préparés que cela aurait été le cas auparavant (à une audience devant un juge). La plupart des avocats de pratique privée ont fait remarquer que les plaideurs sans avocat avaient souvent encore besoin de directives de la part du conseiller-maître lors de la première comparution, par exemple sur la façon de remplir correctement les formules et de soumettre les documents ou les renseignements nécessaires. Cela aide à améliorer le niveau de préparation des plaideurs pour une audience devant un juge. Cependant, cela peut aussi exiger des conférences de suivi, préalables à l'instance, qui demandent beaucoup de temps aux avocats et qui sont coûteuses pour les clients. Une autre

observation est le fait que les plaideurs sans avocat ont tendance à être mieux préparés que les plaideurs représentés par un avocat, et on pense que c'est peut-être parce que les premiers demandent plus souvent que les autres l'aide du CIJDF et des conseils aux avocats-conseils. Remarquons qu'aucune des formules introduites en vertu de la *Règle 81* ne fait mention de l'aide disponible au CIJDF ou auprès des avocats-conseils. Il y a plus de chance que les plaideurs soient renseignés sur ces services lorsqu'ils se rendent au palais de justice pour venir chercher les formules nécessaires. L'intimé qui se fait signifier les documents qu'il doit remplir par la partie demanderesse n'est pas nécessairement au courant des services disponibles à moins qu'il ne se rende au palais de justice pour demander de l'aide. Dans l'ensemble, d'après les observations des répondants clés, il semble que les plaideurs sans avocat qui utilisent les services du projet pilote atteignent un certain niveau de préparation avant la conférence préalable à l'instance mais qu'ils aient souvent encore besoin de directives de la part du conseiller-maître.

**Question d'évaluation n° 11 :**

**Les services et les changements connexes apportés aux politiques et à la procédure (p. ex. : la *Règle 81*) ont-ils permis un acheminement plus efficace des causes dans le système judiciaire?**

On s'attendait à ce que chaque composante du projet pilote contribue à rendre plus efficace l'acheminement des causes dans le système judiciaire. L'aide disponible au Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) et auprès des avocats-conseils en droit de la famille devait aider les plaideurs à remplir les formules correctement et permettre que tous les documents et les autres renseignements nécessaires soient à l'ordre; les causes propices à la médiation devraient éviter le processus judiciaire; les comparutions devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes devraient fournir aux plaideurs la possibilité de résoudre une partie ou la totalité de leurs problèmes en dehors d'un processus judiciaire officiel devant un juge, et ce, d'une manière plus rapide. Il devrait donc y avoir moins de causes qui vont en audience devant un juge et les parties qui le feraient devraient être mieux préparées après avoir reçu l'aide du CIJDF et d'un avocat-conseil et des directives du conseiller-maître. Étant donné le nombre réduit de causes allant en audience devant un juge, celles qui le font devraient donc pouvoir le faire d'une manière plus rapide qu'avant le projet pilote.

**Le CIJDF et les avocats-conseils en droit de la famille**

Sans l'accès au CIJDF et aux avocats-conseils en droit de la famille, les clients représentés par les 8 267 services d'aide fournis par le CIJDF entre le 1<sup>er</sup> novembre 2010 et le 31 mars 2012 (Tableau 4) et les 1 461 rendez-vous avec les avocats-conseils entre le 1<sup>er</sup> octobre 2010 et le 31 mars 2012 (Tableau 7) auraient eu peu d'autres ressources à leur disposition. À part l'aide qu'ils auraient pu obtenir sur le site Web sur le droit de la famille ou par la ligne d'information sur le droit de la famille du Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick (SPEIJ-NB), les plaideurs sans avocat auraient dû se fier principalement sur leurs propres ressources pour s'assurer que la documentation et les renseignements étaient complets et déposés avant la première comparution ou la conférence préalable à l'instance. Les clients eux-mêmes ont fait des commentaires positifs sur l'aide reçue au CIJDF et auprès des avocats-conseils, la plupart des répondants au sondage ayant utilisé l'un de ces services ou les deux ont déclaré que ceux-ci leur avaient permis de bien comprendre comment remplir les formules et

préparer les documents et aussi de bien comprendre leur litige en droit de la famille et le processus judiciaire (Tableau 18 et Tableau 19).

## **Médiation**

Entre le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et le 31 mars 2012, les services de médiation du projet pilote ont facilité la conclusion d'une entente complète dans 78 causes et d'une entente partielle dans 10 causes (Tableau 12). Les parties qui ont conclu une entente complète ont entièrement évité le processus judiciaire et les parties qui ont conclu une entente partielle et ont été en cour avaient moins de problèmes à résoudre, ce qui devait donc exiger moins de temps en salle d'audience. De plus, même pour les quelques cas (7 sur 107) où il n'y a pas eu d'entente, on pouvait s'attendre à ce que les séances avec le médiateur aient aidé à préciser les enjeux, ce qui devait mieux préparer les plaideurs qui poursuivaient le processus judiciaire.

## **Comparation devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes**

L'évaluation a constaté que les causes entrent habituellement dans le système judiciaire par la comparution devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes d'une manière plus rapide qu'avant le projet pilote alors que les plaideurs devaient attendre leur première comparution devant un juge. Par exemple, la plupart (66 %) des premières comparutions devant le conseiller-maître se sont produites dans les 60 jours, ou deux mois, suivant le dépôt de la requête et 79 % des comparutions se sont produites dans les 70 jours, ou juste un peu plus de deux mois après le dépôt de la requête (Tableau 22). Par comparaison, avant le projet pilote, les délais moyens pour les audiences devant un juge à Saint John, autres que pour les motions en redressement provisoire, étaient de quatre à six mois (Tableau 23). Les répondants clés ont également observé que l'étape de résolution des causes avait été accélérée (par comparaison aux plaideurs qui devaient attendre la comparution devant le tribunal) en organisant la première comparution devant le conseiller-maître. On considère que cela réunit les parties plus rapidement que ce n'était le cas avant le projet pilote, ce qui incite les parties (et leur avocat respectif, le cas échéant) à se préparer plus rapidement et donne plus tôt aux plaideurs et aux avocats une occasion de discuter et de s'efforcer d'atteindre une solution.

En outre, un grand nombre de causes obtiennent une solution provisoire ou définitive au moment de la comparution devant le conseiller-maître. À l'exclusion des causes de modification des prestations pour enfants, 55 % des comparutions devant le conseiller-maître se sont terminées par un redressement complet ou temporaire au moyen d'une ordonnance par consentement ou d'une ordonnance provisoire (Tableau 15). Pour les comparutions devant le conseiller-maître pour une modification des prestations de soutien pour enfants, les niveaux de résolution étaient semblables, 50 % ayant conclu une entente complète ou partielle (Tableau 16). Les répondants clés croient aussi qu'un grand nombre de causes peuvent être résolues ou trouver une solution temporaire lors de la comparution devant le conseiller-maître et que les problèmes sont résolus plus rapidement qu'avant le projet pilote. De plus, si les parties doivent comparaître devant un juge, le conseiller-maître précise les enjeux et rend des ordonnances de procédure pour veiller à ce qu'elles soient prêtes. Cela réduit ou élimine le besoin d'ajournement et la nécessité de s'occuper des questions de procédure lors d'une audience devant un juge, permettant une utilisation plus efficace du temps en salle d'audience et donnant aux juges plus de temps pour traiter les causes plus complexes et concernant des conflits graves. Plusieurs répondants clés ont

également noté que les juges sont maintenant moins indulgents avec les plaideurs qui ne se présentent pas devant le tribunal le jour prévu ou qui n'ont pas respecté les ordonnances de procédure rendues par le conseiller-maître.

Les avocats de pratique privée ont fait plusieurs observations sur la façon dont l'acheminement efficace des causes par le triage et les conférences préalables à l'instance pourrait être amélioré davantage. Une façon consisterait à prévoir un rendez-vous avec le conseiller-maître le jour de la première comparution parce que les exigences actuelles d'attente lors du jour du triage demandent beaucoup de temps aux avocats et à leurs clients et entraînent des honoraires d'avocats plus élevés. On croit également que les plaideurs et leur avocat ne devraient pas être obligés d'assister à la journée de triage et de première comparution pour les questions qui ne sont pas de la compétence du conseiller-maître. Ces deux solutions amélioreraient l'efficacité pour les avocats et pour leurs clients. Plusieurs avocats de pratique privée ont aussi noté qu'un grand nombre des plaideurs sans avocat arrivent encore lors de la première comparution ou de la conférence préalable à l'instance sans être préparés et qu'ils ont encore besoin de directives de la part du conseiller-maître. Cela est perçu comme étant inefficace du point de vue des clients représentés par un avocat et de leur avocat, en particulier lorsqu'il faut une deuxième comparution de suivi devant le conseiller-maître et lorsque les plaideurs et leur avocat viennent de l'extérieur de la ville de Saint John. Une proposition pour améliorer le niveau de préparation à l'étape de la comparution devant le conseiller-maître consiste à permettre aux avocats-conseils en droit de la famille de fournir aux plaideurs une aide plus étendue ou même à imposer une amende aux parties non préparées. On considère que les questions de protection de l'enfance demandent encore beaucoup trop de temps en salle d'audience, entraînant des délais pour les autres questions, et on propose qu'elles soient inscrites dans un rôle de causes séparé ou que les parties aient d'abord une première comparution devant le conseiller-maître pour s'assurer qu'elles sont prêtes à une audience devant le juge.

### **Formules du tribunal**

Comme cela a été décrit à la section 4.1.1, la *Règle 81* a introduit 12 nouvelles formules du tribunal pour le district judiciaire de Saint-Jean. Les répondants clés de tous les groupes d'intervenants ont exprimé des préoccupations quant aux formules, les principales étant qu'elles se répètent et sont complexes. On a observé que les plaideurs sans avocat considèrent que les formules prêtent à confusion et qu'ils sont dépassés et les avocats et leur personnel trouvent qu'ils perdent beaucoup de temps à les remplir, ce qui augmente les honoraires pour les clients. En ce qui concerne la nature répétitive des formules, les répondants clés ont déclaré que les formules demandaient les mêmes renseignements dans de nombreuses sections, comme le nom des plaideurs et d'autres renseignements personnels. Cela fait perdre du temps et peut prêter à confusion pour les plaideurs sans avocat qui ont souvent l'impression de ne pas remplir les formules correctement. De plus, les formules comprennent de nombreuses sections qui ne s'appliquent pas à la situation particulière d'un plaideur, ce qui entraîne également de la confusion pour le plaideur qui se demande s'il entre bien l'information nécessaire. De l'autre côté, il y a des sections où les plaideurs sans avocat peuvent ne pas se rendre compte qu'une description écrite est nécessaire et ils laissent la formule en blanc. Bien que les cases à cocher soient considérées efficaces, elles ne sont pas perçues comme étant visuellement faciles à suivre dans les formules et elles sont inutiles dans les cas où des explications écrites sont nécessaires. De plus, on considère que les formules posent un défi au personnel du tribunal qui doit

déterminer les enjeux au moment de traiter les formules. Il semble que des plaideurs aient mentionné leurs préoccupations quant au coût de photocopie de ces longues formules, le coût étant un fardeau financier pour les plaideurs dont les finances sont limitées<sup>13</sup>. De plus, les formules ne peuvent pas être remplies par voie électronique, bien que certains cabinets d'avocats aient apparemment créé leur propre version électronique.

Plusieurs répondants clés croient aussi que les formules ont été adaptées en grande partie à partir de celles qui sont utilisées par le projet pilote du tribunal de la famille d'Ottawa, quelques-uns ajoutant que le processus de révision a été fait un peu trop vite et d'autres ajoutant que les formules ont été élaborées de façon à inclure les questions de protection de l'enfance, ce qui est illustré par les questions demandant aux plaideurs s'ils ont déjà un casier judiciaire ou s'ils ont agi comme tuteur d'un enfant. Plusieurs avocats de pratique privée croient que le fait de demander aux plaideurs s'ils ont un casier judiciaire est inapproprié pour un litige en droit de la famille et c'est perçu comme une invasion de la vie privée.

Cela étant dit, on sait que le ministère de la Justice et du Procureur général est conscient de ces préoccupations et a entrepris de revoir les formules pour les réviser éventuellement. Par ailleurs, plusieurs commentaires positifs ont été faits dont le fait que les formules sont écrites dans une langue simple, ce qui est avantageux pour les plaideurs sans avocat et qu'elles sont faciles à remplir une fois que l'on se familiarise avec elles. Cependant, ce dernier point est avantageux pour les avocats et les cabinets d'avocats plutôt que pour les plaideurs qui ne doivent remplir les formules qu'une seule fois.

### **Services des clients à la Cour du Banc de la Reine**

Les répondants clés ont indiqué comment la mise en œuvre du projet pilote avait à la fois soulagé les services aux clients au tribunal de la famille et augmenté les pressions sur ces services. Les employés des services aux clients peuvent maintenant orienter les clients vers le Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) au lieu de prendre le temps d'essayer d'aider eux-mêmes les personnes qui se présentent au comptoir ou qui appellent pour poser des questions sur les formules ou le processus. Cependant, les services aux clients ont aussi indiqué avoir connu un accroissement de la charge de travail étant donné le plus grand nombre de causes entendues parce qu'il y a un nouveau poste au tribunal (celui de conseiller-maître chargé de la gestion des causes) et parce que la période entre le dépôt d'une requête et le triage est réduite à 40 jours. De plus, le règlement plus rapide des causes à l'étape de la conférence préalable à l'instance a augmenté le nombre de causes réglées qui doivent être traitées. Ajoutant encore à la charge de travail, les services aux clients ont récemment perdu un membre du personnel à temps plein qui a été remplacé par un employé à temps partiel (l'intention étant d'ajouter un autre poste à temps partiel). Il semble que le personnel doive faire face à des défis posés par les travaux d'écriture dus au nombre accru de demandes et de motions, d'ordonnances du tribunal, d'ajournements et à la réduction des périodes avant la comparution devant le tribunal. Cela a apparemment exacerbé l'arriéré lorsqu'il s'agit de fixer les dates de comparution devant le

---

<sup>13</sup> Les bénéficiaires de l'aide au revenu du ministère du Développement social sont dispensés de tous les droits concernant les photocopies, le dépôt des requêtes et l'assignation des documents et ils en sont informés par le Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF).



tribunal ainsi que de transmettre les demandes ou les motions au CIJDF pour qu'il puisse fixer les dates de comparution devant le conseiller-maître.

**Question d'évaluation n°12 :**

**Les causes qui comparaissent devant le tribunal concernent-elles principalement une des situations suivantes :**

- **situations financières complexes**
- **difficultés excessives**
- **aucune entente**
- **grave conflit (p. ex. : violence, santé mentale, dépendances)?**

Il n'y avait pas de données pour l'évaluation concernant les types de causes qui sont entièrement ou partiellement résolues lors de la première comparution ou à l'étape de la conférence préalable à l'instance et les causes qui vont en audience devant un juge. L'évaluation n'a pu examiner cette question que par l'intermédiaire des observations des répondants clés, la plupart croyant que le temps consacré en salle d'audience est maintenant réservé à des causes ou des problèmes plus complexes ou à de graves conflits. La conférence préalable à l'instance permet de résoudre les problèmes ou d'obtenir un redressement provisoire, ce qui libère le juge pour traiter les problèmes plus substantiels. Les exemples donnés par les répondants clés de problèmes ayant tendance à être réglés au cours de la conférence préalable à l'instance comprennent les problèmes de modification des prestations de soutien ou de prestations de soutien pour enfants lorsque les renseignements financiers sont à l'ordre. Les problèmes qui doivent passer en audience devant un juge comprennent ceux où des questions litigieuses portent sur les droits de garde et les prestations de soutien, les biens matrimoniaux et les prestations de soutien pour conjoint. On pense que le fait d'étendre l'autorité du conseiller-maître chargé de la gestion des causes pour lui permettre de traiter les questions relatives aux biens matrimoniaux serait une occasion d'augmenter le nombre de causes résolues au niveau de la conférence préalable à l'instance. Une préoccupation exprimée encore une fois est le fait que les causes complexes doivent aussi passer au triage même si elles se retrouvent devant un juge et que cela augmente les honoraires d'avocats pour les clients. Quelques répondants clés ne croient pas qu'il y ait des différences dans les types de causes ou de problèmes qui vont en cour devant un juge depuis la mise en vigueur du projet pilote, bien qu'un plus grand nombre de causes soient résolues avant cette étape. De plus, les causes sont plus prêtes à être présentées devant le tribunal lorsque les plaideurs arrivent devant le juge et elles sont donc résolues plus rapidement.

**Question d'évaluation n° 13 :**

**Le coût de fonctionnement du projet pilote est-il raisonnable?**

Les salaires et les coûts opérationnels du projet pilote de Saint John pour l'année 2011-2012, le premier exercice financier complet d'exploitation, ont atteint 393 610 \$ (Tableau 28). Cependant, les coûts du projet pilote n'incluent pas le salaire des personnes de soutien additionnelles du Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF), qui est incorporé aux coûts des Services de modification de la pension alimentaire pour enfants (SMPAE). Il est difficile d'évaluer si les coûts du projet pilote sont raisonnables sans pouvoir évaluer les économies qu'il a permis au système de justice de réaliser par l'amélioration de l'efficacité des tribunaux. Ces



améliorations de l'efficacité devraient se manifester ainsi : la médiation devrait permettre d'éviter que des causes passent par le système judiciaire, les comparutions devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes devraient permettre d'éviter que des causes se rendent en audience devant un juge et faire en sorte que les plaideurs soient mieux préparés pour leur comparution devant le conseiller-maître ou devant un juge. La meilleure préparation des plaideurs devrait faire en sorte qu'il y aura moins d'ajournements et moins de temps consacré par le conseiller-maître et les juges à informer les plaideurs et à s'assurer que les documents et les renseignements appropriés sont prêts, tous ces facteurs contribuant à une utilisation plus efficiente et plus efficace du temps consacré en salle d'audience. Pour pouvoir conclure que les coûts du projet pilote sont raisonnables, les économies annuelles réalisées grâce à l'amélioration de l'efficacité du tribunal par le projet pilote devraient dépasser les 393 610 \$ des coûts du projet pilote plus les coûts du personnel de soutien additionnel du CIJDF.

Un autre facteur dont il faut tenir compte mais qui ne peut pas être mesuré, c'est la question de savoir si les coûts sont raisonnables par rapport aux avantages financiers et émotifs pour les clients. Cela inclurait, par exemple, l'accès à des services de médiation gratuits, une diminution de la frustration et de la confusion grâce à l'aide accordée aux plaideurs sans avocat pour les orienter tout au long de la procédure et un accès plus rapide à la justice.

<b>Tableau 28. Examen des données, coûts du projet pilote de Saint John, 2011-2012</b>			
<b>Catégorie</b>	<b>2011-2012</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2009-2010</b>
Salaires*	281 707 \$	117 655 \$	0 \$
Coûts opérationnels	111 903 \$	86 061 \$	73 510 \$
<b>Total</b>	<b>393 610 \$</b>	<b>203 716 \$</b>	<b>73 510 \$</b>
* Nota : Les coûts du projet pilote de Saint John incluent le salaire du médiateur, du conseiller-maître chargé de la gestion des causes et du coordonnateur du triage. Les coûts du personnel de soutien additionnel pour le CIJDF ne sont pas inclus. Source : Données fournies par le ministère de la Justice et du Procureur général du Nouveau-Brunswick, Direction des services de soutien des programmes.			

#### **Question d'évaluation n° 14 :**

**Y a-t-il d'autres groupes cibles en dehors des clients qui sont satisfaits des services? Y a-t-il des propositions d'amélioration des services?**

Le niveau de satisfaction d'autres groupes cibles par rapport aux services du projet pilote a été évalué lors des entrevues avec les répondants clés. Dans l'ensemble, les intervenants interviewés sont satisfaits des services et des composantes du projet pilote. Les personnes interviewées croient que l'assistance fournie par le projet pilote aide surtout les clients sans avocat à se préparer pour la comparution devant le tribunal et permet une meilleure utilisation du temps consacré en salle d'audience. Les plaideurs se rendent en cour et voient leurs problèmes résolus plus rapidement et cela soulage les pressions sur les audiences devant un juge. On considère que tout le monde en bénéficie, incluant les familles, les avocats des plaideurs et les tribunaux. On considère aussi que le service est nécessaire à Saint John où il y a un nombre élevé de résidents à faible revenu qui n'auraient pas les moyens financiers de consulter un avocat de pratique privée ou des services de médiation privés. Bien que les intervenants n'aient pas tous été satisfaits de toutes les composantes du projet pilote, le principal secteur d'insatisfaction concerne les formules que le ministère de la Justice et du Procureur général est apparemment en train de réviser.

Les intervenants ont fait diverses propositions pour améliorer les services, dont voici un résumé :

- ▶ On devrait fournir des services de sécurité les jours de triage et de conférence préalable à l'instance. Plusieurs intervenants ont fait part d'incidents où la sécurité était une préoccupation à cause de plaideurs émotifs et fortement stressés. On a fait remarquer que la conférence préalable à l'instance est considérée être une procédure judiciaire, mais pourtant la sécurité de ceux qui y participent ne peut pas être garantie sans des mesures précises. Il semble que les mesures de sécurité comme la présence d'un shérif ne soient disponibles que pour les audiences en modification des prestations de soutien pour enfants devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes et lorsque le tribunal siège ailleurs dans l'immeuble.
- ▶ Le conseiller-maître devrait recevoir un soutien administratif. Quelques intervenants ont fait remarquer que le conseiller-maître n'a aucun soutien administratif et que ceci est nécessaire pour augmenter l'efficacité et l'efficience de son poste.
- ▶ Les conférences préalables à l'instance devraient être enregistrées pour protéger toutes les parties concernées dans l'éventualité où une décision irait en appel.
- ▶ Le conseiller-maître devrait avoir plus de pouvoir. Il pourrait, par exemple, s'occuper des modifications des ordonnances de soutien alimentaire pour enfants, accorder une assistance provisoire en vertu de la *Loi sur les biens matrimoniaux*, ou rendre des ordonnances de non-communication. De plus, il devrait y avoir un juge de réserve pour traiter des questions qui dépassent le pouvoir du conseiller-maître afin que ces problèmes puissent éventuellement être résolus le jour même de la conférence préalable à l'instance.
- ▶ On devrait faire connaître davantage le rôle et les composantes du projet pilote tant aux avocats de pratique privée qu'aux autres intervenants de la communauté.
  - Il pourrait être avantageux pour les avocats du secteur privé d'obtenir des précisions sur la sphère de compétence du conseiller-maître chargé de la gestion des causes.
  - Il serait avantageux de communiquer davantage avec les autres organismes et les intervenants de la communauté pour faire connaître les services fournis par le projet pilote (Centre d'information juridique sur le droit de la famille [CIJDF], avocats-conseils en droit de la famille, médiation) afin d'informer l'auditoire cible sur la disponibilité des services. Ceci pourrait se faire sous forme de lettres ou en distribuant des dépliants et des brochures ou des affiches. Ces organismes fournissent souvent des services aux mêmes populations qui pourraient bénéficier des services du CIJDF, des avocats-conseils et de la médiation et ils pourraient orienter leurs clients vers le projet pilote.
- ▶ Le rôle de l'avocat-conseil en droit de la famille devrait être étendu pour accorder aux plaideurs plus de temps de consultation et pour que l'avocat-conseil agisse comme avocat de service à toutes les premières comparutions devant le conseiller-maître.
- ▶ Il faudrait renseigner davantage les plaideurs, par exemple, sur les conséquences d'un conflit sur les enfants, la résolution des problèmes de manière coopérative et, pour les

plaideurs sans avocat, le coût de leurs poursuites pour le système de justice lorsqu'il s'agit de questions dont le mérite est discutable.

- ▶ Il faudrait prendre des mesures pour éviter les comparutions additionnelles à des conférences préalables à l'instance prévues pour traiter des questions de procédure. Ceci peut augmenter les coûts juridiques pour les plaideurs représentés par un avocat. Une possibilité proposée est l'option d'annuler une conférence de suivi, préalable à l'audience, si la partie responsable soumet les renseignements nécessaires lorsqu'ils sont demandés.
- ▶ Pour certaines causes de grave conflit, il pourrait être avantageux que les plaideurs soient évalués en santé mentale avant de comparaître devant le tribunal.
- ▶ D'autres intervenants liés au système de justice qui s'occupent de la même population cible pourraient recevoir une formation sur la façon de remplir les formules. Par exemple, le Service des ordonnances de soutien familial a beaucoup d'interactions avec des clients du programme d'exécution des ordonnances alimentaires. Ces clients peuvent être plus à l'aise de rencontrer l'agent d'exécution des ordonnances de soutien pour obtenir de l'aide plutôt que de se rendre au CIJDF.
- ▶ Parmi les propositions déjà mentionnées dans les sections précédentes, notons :
  - Les comparutions devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes devraient être prévues de façon à éviter les périodes d'attente actuelles le jour du triage, qui demandent beaucoup de temps aux avocats et qui sont coûteuses pour les clients.
  - Les plaideurs et leur avocat ne devraient pas être tenus d'assister à la journée du triage et de la première comparution pour des questions qui ne relèvent pas de la compétence du conseiller-maître chargé de la gestion des causes. Encore une fois, cela permettrait des économies de temps aux avocats et aux plaideurs et des économies financières aux clients.
  - Le rôle des causes en protection de l'enfance devrait être séparé ou les parties devraient avoir une comparution initiale devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes pour s'assurer qu'elles sont prêtes à l'audience devant le juge.

## 6.0 Conclusions et recommandations

La présente section soumet les conclusions générales fondées sur les résultats de l'évaluation. La matrice d'évaluation a précisé les trois éléments fondamentaux suivants dont il fallait tenir compte dans l'évaluation, une série de questions d'évaluation correspondant à chacun des éléments.

- Accès aux services et utilisation des services
- Répercussions sur les plaideurs
- Répercussions sur l'appareil judiciaire du Nouveau-Brunswick

Les conclusions sont présentées pour chaque question d'évaluation, les questions étant regroupées sous l'élément d'évaluation. Plusieurs recommandations sont soumises à la fin de chaque section sur les questions d'évaluation aux fins d'examen par le ministère de la Justice et du Procureur général. Certaines recommandations portent sur plus d'une question d'évaluation et les recommandations sont par conséquent regroupées par élément d'évaluation plutôt que par question d'évaluation. Le projet pilote devrait se terminer en mars 2013. Les recommandations fournies sont fondées sur l'hypothèse que le projet pilote sera prolongé ou qu'il deviendra permanent.

### 6.1 Accès aux services et utilisation des services

#### Question d'évaluation n° 1 : Les clients connaissent-ils le CIJDF?

Comme le montre le résumé ci-dessous, la forte utilisation de la plupart des composantes du projet pilote donne à penser que les plaideurs commencent à connaître le Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) et les autres composantes du projet pilote.

- ▶ Entre le 1<sup>er</sup> novembre 2010 et le 31 mars 2012, le CIJDF a fourni 8 267 services d'aide. Compte tenu du fait que c'est près de quatre fois le nombre de nouvelles requêtes, cela semble indiquer que, dans l'ensemble, un grand nombre de plaideurs utilisent le CIJDF et que certains y viennent plus d'une fois pour recevoir de l'aide.
- ▶ Entre le 1<sup>er</sup> octobre 2010 et le 31 mars 2012, les avocats-conseils en droit de la famille ont accordé 1 461 rendez-vous et ils ont fourni 1 870 heures d'aide.
- ▶ Entre le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et le 31 mars 2012, 107 causes ont été acheminées vers les services de médiation ou ont tout au moins été évaluées pour déterminer si la médiation serait appropriée.
- ▶ Entre le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et le 31 mars 2012, il y a eu 709 comparutions devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes, dont 436 premières comparutions et 273 conférences préalables à l'instance. Certaines des conférences préalables à l'instance incluaient les mêmes parties qui s'étaient présentées en première comparution.

Il est toutefois impossible de tirer des conclusions sur le niveau général de connaissance de la disponibilité des services chez tous les plaideurs ou dans l'ensemble de la population. Les répondants clés avaient l'impression que, de manière générale, les membres du public ne connaissent pas la procédure en droit de la famille ni les services disponibles et qu'ils ne font aucun effort pour se renseigner à ce sujet tant qu'ils ne sont pas impliqués dans un litige en droit de la famille. Le public semble être informé sur les services du projet pilote soit par le bouche à oreille ou lorsqu'il se rend au palais de justice. De l'avis des répondants clés, le deuxième cas est plus fréquent (c.-à-d. que les personnes sont informées lorsqu'elles appellent au palais de justice ou s'y rendent pour venir chercher ou déposer des formules ou parce qu'elles ne savent pas quoi faire au sujet de leurs problèmes et qu'elles cherchent de l'aide). Lors du sondage, les clients eux-mêmes ont déclaré avoir entendu parler du CIJDF, des avocats-conseils et de la médiation principalement par une personne au palais de justice ou par des membres de leur famille, des amis et des connaissances. Le CIJDF était aussi une importante source de renseignement sur les avocats-conseils et sur la médiation, en particulier pour les clients des avocats-conseils.

**Question d'évaluation n° 2 :****Les plaideurs ont-ils accès aux services et utilisent-ils les services?**

L'évaluation a montré que le public a accès aux services du projet pilote offerts par le Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF), les avocats-conseils en droit de la famille et la médiation, qu'il les utilise et qu'il y a également des comparutions devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes. Les données sur l'accès aux composantes du projet pilote et sur leur utilisation sont illustrées sous la question d'évaluation n° 1 ci-dessus. Pour la plupart des répondants clés, les principaux utilisateurs des services du projet pilote (CIJDF, avocats-conseils, médiation) sont des plaideurs sans avocat. Ces derniers sont décrits comme étant des personnes à faible revenu qui ne peuvent pas se permettre les services d'un avocat et ne peuvent pas bénéficier de l'aide juridique parce qu'elles ne satisfont pas aux critères financiers ni aux critères d'admissibilité. Cependant, le sondage auprès des clients a révélé que même des plaideurs représentés par un avocat utilisent les services du projet pilote, bien qu'il soit possible que certains aient utilisé les services du CIJDF et des avocats-conseils avant d'engager leur avocat.

Les services du projet pilote sont considérés accessibles. Les répondants clés et les répondants au sondage auprès des clients ont convenu que les heures d'ouverture du CIJDF sont pratiques et que l'emplacement du CIJDF, du bureau des avocats-conseils et du médiateur au palais de justice est aussi commode. On considère également que le palais de justice lui-même est bien situé, au centre-ville, à un endroit où résident beaucoup de personnes à faible revenu susceptibles d'avoir besoin des services. Le transport est perçu comme étant le seul obstacle important pour certains clients éventuels. Le district judiciaire de Saint-Jean couvre une vaste région dont la plus grande partie n'est pas desservie par des transports publics.

Il a été proposé qu'on s'efforce davantage de faire connaître les services du projet pilote à d'autres organismes, en particulier aux organismes communautaires qui fournissent des services à une population cible semblable et qui pourraient orienter leurs clients vers le CIJDF, les avocats-conseils et la médiation.

Quelques répondants clés croient que le recours aux services de médiation est moins fréquent que prévu et aussi que les personnes qui utilisent les services de médiation le font habituellement avant de déposer une requête ou de passer par le triage. Cela est confirmé par les données montrant un nombre relativement faible de causes en médiation par rapport au nombre total de nouvelles requêtes au cours d'une année. De plus, la moyenne mensuelle de causes ayant fait l'objet de la médiation est moins élevée dans le cadre du projet pilote (7) que pour le Programme des travailleurs sociaux rattachés au tribunal (22) qui a pris fin plus d'un an avant la mise en œuvre du projet pilote. Il est toutefois difficile de déclarer si cela est dû au manque de connaissances des services ou au fait que la médiation convient seulement à certains cas et dans certaines circonstances. Cependant, étant donné le succès de la médiation pour aider les clients, le nombre relativement faible de personnes qui utilisent ce service donnent à penser qu'on pourrait promouvoir davantage la médiation comme solution de rechange efficace au processus judiciaire.

**Question d'évaluation n° 3 :**

**Les services répondent-ils aux besoins des clients? (P. ex. : sont-ils utiles et efficaces? Les clients sont-ils satisfaits des services? Les ressources disponibles suffisent-elle à répondre à la demande?)**

Les clients reçoivent un large éventail de services d'aide à la fois au Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) et de la part des avocats-conseils en droit de la famille, mais l'aide porte principalement sur les formules, comme cela a été confirmé à la fois par les répondants clés et par les répondants au sondage auprès des clients. La plus grande partie des répondants au sondage ayant utilisé les services du CIJDF ont appris quelles formules ils devaient remplir et ceux qui ont utilisé les services du CIJDF et des avocats-conseils ont reçu de l'aide pour remplir les formules et pour les déposer. De plus, près des trois quarts des répondants au sondage ayant utilisé les services d'un avocat-conseil ont aussi déclaré que l'avocat avait passé en revue leurs formules ou leurs documents pour s'assurer qu'ils étaient complets. Le CIJDF et les avocats-conseils renseignent aussi les clients sur d'autres ressources disponibles pour les aider et ils leur donnent des renseignements généraux sur leur litige en droit de la famille et sur le processus judiciaire.

Les clients ont beaucoup apprécié l'aide reçue par l'intermédiaire du projet pilote (CIJDF, avocats-conseils et médiation). Presque tous les répondants au sondage ayant utilisé les services du CIJDF, des avocats-conseils et de la médiation ont déclaré que les services étaient très utiles (la plus grande partie des réponses) ou assez utiles, ce qui donne à penser que les services répondent aux besoins des clients. La plupart des répondants ont déclaré que la période d'attente pour obtenir un rendez-vous avec un avocat-conseil ou pour obtenir le premier rendez-vous en médiation était raisonnable, ce qui laisse entendre de nouveau que les ressources disponibles étaient suffisantes pour répondre à la demande.

Le fait que plus de la moitié (55 %) des comparutions devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes se soient terminées par une ordonnance par consentement, définitive ou provisoire, donnant aux plaideurs un redressement complet ou temporaire, indique l'utilité de cette composante du projet pilote pour les plaideurs. Ces comparutions sont aussi utiles pour les plaideurs lorsque que des ordonnances de procédure sont rendues par le conseiller-maître pour



veiller à ce que les parties déposent les documents appropriés en préparation de l'étape suivante de l'instance et pour les aider à préciser leurs litiges. Les données disponibles sur le tribunal ne permettent pas d'indiquer la proportion totale de causes qui ont pu obtenir un redressement complet ou temporaire grâce aux comparutions devant le conseiller-maître. Cependant, la plupart des 25 répondants au sondage auprès des clients ayant comparu devant le conseiller-maître ont obtenu soit une ordonnance par consentement (20 %) soit une ordonnance provisoire (64 %) au cours de ces séances.

La forte proportion de causes qui se sont terminées par une entente complète (73 %) ou au moins par une entente partielle (9 %) montre clairement l'utilité de la médiation pour les clients. De plus, d'après le sondage effectué à la fin de la médiation, les clients croient fermement que celle-ci est utile pour atteindre une entente grâce à une solution trouvée en collaboration et qu'elle fournit une bonne solution de rechange à une poursuite judiciaire.

### **6.1.1 Recommandations pour l'accès aux services et l'utilisation des services**

Compte tenu de ces résultats, plusieurs recommandations sont soumises à l'examen du ministère de la Justice et du Procureur général concernant l'élément d'évaluation « accès aux services et utilisations des services ».

**Recommandation n° 1 :** Bien qu'un grand nombre de personnes aient recours aux services du Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) et des avocats-conseils en droit de la famille, d'autres membres du public pourraient peut-être bénéficier de ces services s'ils les connaissaient. Le ministère de la Justice et du Procureur général devrait examiner des moyens de faire de la publicité sur ces services et de les promouvoir. Cela pourrait se faire par diverses méthodes, notamment :

- ▶ de la publicité dans les journaux, des affiches dans les organismes communautaires et dans d'autres secteurs visités par une grande partie de la population, comme les bibliothèques publiques et les centres commerciaux;
- ▶ des brochures et dépliants remis à d'autres organismes communautaires qui fournissent des services à une population semblable. Ces organismes pourraient alors orienter leurs clients verbalement vers les services du projet pilote ou leur donner une brochure ou un dépliant.

**Recommandation n° 2 :** Étant donné le taux de succès de la médiation mais son utilisation relativement faible, le ministère de la Justice et du Procureur général devrait examiner en particulier des approches visant non seulement à faire connaître les services de médiation mais aussi à en encourager l'utilisation et à l'approuver. La publicité pourrait se faire par les mêmes voies déjà proposées pour les services du Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) et des avocats-conseils en droit de la famille et elle pourrait aussi inclure des documents publicitaires pour mettre en évidence les avantages possibles de la médiation.

**Recommandation n° 3 :** L'évaluation a permis d'apprendre que le ministère de la Justice et du Procureur général revoit actuellement les formules du tribunal adoptées en vertu de la *Règle 81*.

Dans le cadre de cet examen, le Ministère pourrait vouloir examiner la possibilité d'inclure avec chaque formule des renseignements donnant les grandes lignes de l'aide disponible par l'intermédiaire du Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) et des avocats-conseils en droit de la famille. Cela pourrait être utile en particulier pour les plaideurs sans avocat à qui sont signifiés par la partie demanderesse les documents qu'ils doivent remplir et qui pourraient ne pas connaître les services s'ils ne se rendent pas au palais de justice. Un avis sur les services disponibles placé dans les formules ou une brochure ou un dépliant joint à toutes les formules pour indiquer les services pourraient être utiles pour l'intimé.

## 6.2 Répercussions sur les plaideurs

### Question d'évaluation n° 4 :

**Les services ont-ils permis aux plaideurs de mieux comprendre les litiges en droit de la famille?**

L'évaluation a montré que les composantes du projet pilote permettent aux clients de mieux comprendre leur litige en droit de la famille. La plupart des répondants au sondage ont déclaré avoir reçu de bonnes explications en ce qui concerne les formules à remplir et les documents à préparer et la façon de le faire. Les clients reçoivent aussi de bonnes explications sur les autres options et sur les ressources disponibles ainsi que des explications sur le processus judiciaire.

On s'attend à ce que cette aide contribue à rendre les plaideurs mieux préparés à la procédure judiciaire et mieux informés, ce qui les aide à prendre des décisions et réduit la confusion et la frustration. La plupart des répondants au sondage ayant comparu devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes ou devant un juge ont en effet déclaré s'être sentis préparés pour la séance et avoir compris ce qui se passait, de même que les décisions prises. Bien que la vidéo montrée au triage soit considérée utile, son contenu est concentré sur les plaideurs ayant des enfants et par conséquent elle ne s'applique pas forcément à toutes les parties présentes le jour du triage.

### Question d'évaluation n° 5 :

**Les plaideurs ont-ils eu un accès plus rapide à la justice pour résoudre leurs litiges en droit de la famille?**

Le Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) et les avocats-conseils en droit de la famille contribuent à l'accès à la justice par l'intermédiaire de l'aide fournie et des services facilement accessibles. Les clients peuvent avoir accès aux services du CIJDF en tout temps pendant les heures de bureau et la plupart des clients peuvent obtenir un rendez-vous avec un avocat-conseil en moins de deux semaines.

La médiation est perçue comme une ressource valable et appréciée par les personnes qui ont choisi cette option. Elle fournit aux parties la possibilité de travailler en collaboration pour résoudre plus rapidement le litige et pour éviter une poursuite en justice. D'après les statistiques sur la médiation et d'après le sondage auprès des clients, les services de médiation permettent des niveaux élevés d'ententes et les utilisateurs ont accès aux services et ils peuvent régler leur litige dans un délai qu'ils considèrent raisonnable. Les parties qui utilisent la médiation semblent

régler leur litige plus rapidement que celles qui suivent le processus judiciaire. Près de la moitié des répondants au sondage ayant réglé leur litige en entier ou en partie par l'intermédiaire de la médiation (9 répondants sur 20) ont déclaré l'avoir fait en moins d'un mois. Par comparaison, seulement un peu plus d'un quart des autres répondants au sondage ayant réglé leur litige (5 des 19 répondants) par l'intermédiaire du processus judiciaire (comparution devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes ou un juge) ont déclaré l'avoir fait en moins de deux mois. Pour les autres répondants, la période avait été plus longue<sup>14</sup>.

Pour les répondants clés, les conférences préalables à l'instance avec le conseiller-maître représentent une composante très importante du projet pilote. La période de 40 jours jusqu'au triage après le dépôt de la requête donne aux plaideurs la possibilité de se mobiliser pour préparer leur dossier, de communiquer avec l'autre partie et d'essayer de résoudre le litige d'une manière plus rapide qu'avant le projet pilote. La plupart des causes n'atteignent pas cet objectif d'une première comparution dans les 40 jours suivant le dépôt de la requête (environ 24 % des causes atteignent cet objectif). Malgré cela, les premières comparutions et les conférences préalables à l'instance devant le conseiller-maître semblent bien se produire d'une manière plus rapide que les audiences devant un juge avant le projet pilote. La plupart des premières comparutions et des conférences préalables à l'instance devant le conseiller-maître pour une modification des prestations de soutien pour enfants se produisent dans les 70 jours (79 % et 69 % respectivement) par comparaison aux délais moyens du tribunal qui étaient de quatre à six mois avant le projet pilote (sauf pour les motions en redressement provisoire). Les clients capables d'obtenir une mesure de redressement lors de leur comparution devant le conseiller-maître, soit par une ordonnance par consentement, soit par une ordonnance provisoire, ont un accès plus rapide à la justice pour obtenir une solution complète ou temporaire de leur litige en droit de la famille.

Les répondants clés étaient quelque peu divisés à savoir si les causes qui vont en audience devant un juge le font d'une manière plus rapide. Bien que les comparaisons des délais moyens des comparutions devant le tribunal de Saint John montrent bien des réductions entre 2009-2010 et 2010-2011, les données sont insuffisantes pour attribuer ce changement au projet pilote. Il n'y a pas de données disponibles pour l'année 2011-2012 et le projet pilote n'a été en place qu'une partie de l'année 2010-2011.

**Question d'évaluation n° 6 :****Les parents continuent-ils à avoir un accès efficace aux modifications des prestations de soutien pour enfants?**

Le projet pilote semble atteindre et même dépasser le but de poursuivre les améliorations du processus de modification des prestations de soutien pour enfants réalisées grâce au projet pilote de Services de modification de la pension alimentaire pour enfants (SMPAE). La proportion de causes de modification des prestations de soutien pour enfants ayant été réglées en entier ou en

<sup>14</sup> On a demandé à ceux qui avaient réglé leur litige en entier ou en partie par l'intermédiaire de la médiation d'estimer le temps écoulé entre le moment où ils ont pris leur premier rendez-vous en médiation et le moment où le litige a été réglé en entier ou en partie. On a demandé à ceux qui avaient réglé par consentement lors d'une comparution devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes ou d'une audience devant un juge ou d'une ordonnance du tribunal d'estimer le temps écoulé entre le dépôt de la requête et le moment où le litige a été réglé.

partie par les conférences préalables à l'instance avec le conseiller-maître chargé de la gestion des causes est semblable à la proportion de causes réglées par des rencontres avec l'agent de conciliation. Cependant, les périodes d'attente entre le dépôt de la requête et un résultat se sont améliorées avec le projet pilote. Dans le cadre de ce dernier, un tiers des causes (33 %) a obtenu un résultat dans les 45 jours suivant le dépôt, par comparaison à environ 3 % pendant la période précédant le projet pilote qui a été examinée.

**Question d'évaluation n° 7 :**

**Les services ont-ils aidé les plaideurs dans leur prise de décisions et ont-ils réduit le stress financier et émotif vécu par les familles?**

L'habilitation des parties en leur donnant des outils et des renseignements pour acquérir des connaissances sur leur litige en droit de la famille et en leur donnant un accès plus rapide à la justice contribue à la prise de décisions et réduit le stress émotif et financier causé par les litiges en droit de la famille. Le grand succès de la médiation montre bien que ce service aide les parties à prendre des décisions pour résoudre leur litige. De plus, la nature de collaboration de la médiation devrait contribuer à réduire le stress émotif. En outre, la résolution des problèmes d'une manière plus rapide sans avoir besoin d'engager un avocat devrait réduire le stress financier des familles.

Le fait qu'un grand nombre de plaideurs qui comparaissent devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes peuvent obtenir à cette étape une ordonnance par consentement ou une ordonnance provisoire et le fait qu'une comparution devant le conseiller-maître se fait plus rapidement qu'une comparution devant un juge avant le projet pilote devraient aussi contribuer à réduire le stress financier et émotif.

**Question d'évaluation n° 8 :**

**Les parties respectent-elles davantage les ententes parentales et les obligations en matière de prestations de soutien?**

L'évaluation n'a pas vraiment permis de trouver de preuve de la façon dont le projet pilote pourrait influencer le respect des ententes parentales et des obligations en matière de prestations de soutien. Ce résultat attendu du projet pilote est un résultat à long terme. De plus, le respect des obligations en matière de prestations de soutien semble s'être amélioré partout au Nouveau-Brunswick, ce qui est en partie attribué à la *Loi sur l'exécution des ordonnances de soutien* et aux mesures susceptibles d'être prises maintenant à l'égard de payeurs en retard dans le versement des prestations de soutien.

### **6.2.1 Recommandations pour les répercussions sur les plaideurs**

Compte tenu de ces résultats, plusieurs recommandations sont soumises à l'examen du ministère de la Justice et du Procureur général en ce qui concerne l'élément d'évaluation « répercussions sur les plaideurs ».

**Recommandation n° 4 :** Le projet pilote et ses diverses composantes semblent avoir des conséquences positives sur les clients en leur permettant de mieux comprendre leur litige en droit

de la famille et en améliorant leur accès à la justice. La principale recommandation à cet égard consiste à poursuivre la prestation de ces services aux plaideurs en prolongeant le projet pilote au-delà de mars 2013 ou en rendant ce service permanent dans le district judiciaire de Saint-Jean<sup>15</sup>.

**Recommandation n° 5 :** Étant donné que la vidéo montrée au moment du triage se concentre sur les familles ayant des enfants, le ministère de la Justice et du Procureur général voudra peut-être examiner la possibilité de présenter ou d'élaborer une autre vidéo pour les plaideurs sans enfant, ou de permettre à ces derniers de ne pas regarder la vidéo.

**Recommandation n° 6 :** Un défi du point de vue de l'évaluation était le fait que les données d'évaluation des répercussions du projet pilote portaient seulement sur une année complète. Le ministère de la Justice et du Procureur général devrait profiter de la mise en œuvre du nouveau système NOTA pour rassembler des statistiques sur les causes individuelles afin de faire des comparaisons et d'évaluer si le projet pilote a accéléré l'accès à la justice pour les plaideurs dans le district judiciaire de Saint-Jean par comparaison à d'autres régions du Nouveau-Brunswick. Cela pourrait inclure, par exemple, des comparaisons de la période entre le dépôt de la requête et une solution provisoire ou définitive et, pour Saint-Jean, si cela s'est produit au cours d'audiences devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes ou devant un juge.

### 6.3 Répercussions sur l'appareil judiciaire du Nouveau-Brunswick

#### Question d'évaluation n° 9 :

**Les plaideurs utilisent-ils davantage les solutions de rechange aux poursuites judiciaires pour résoudre leurs litiges en droit de la famille?**

La médiation et les comparutions devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes semblent toutes deux contribuer à réduire les audiences devant un juge. Étant donné l'absence de services de médiation gratuits à Saint John juste avant le projet pilote, celui-ci a contribué à une plus grande utilisation de la médiation comme solution de rechange aux poursuites judiciaires. Les services de médiation disponibles dans le cadre du projet pilote ont permis à des familles d'éviter le processus judiciaire, 78 causes ayant obtenu une entente complète et 10 causes une entente partielle grâce à la médiation. Il semble toutefois que lorsque les causes se rendent à l'étape du triage et de la première comparution, peu de parties choisissent la médiation ou sont orientées vers ces services. Et comme cela a déjà été indiqué, on s'inquiète un peu du fait que les familles n'utilisent pas les services de médiation aussi souvent qu'on l'espérait ou qu'on le souhaitait. De plus, par comparaison avec l'ancien Programme des travailleurs sociaux rattachés au tribunal, qui a pris fin en avril 2009, il semble y avoir moins de causes qui ont recours à la médiation dans le cadre du projet pilote. Étant donné le succès de la médiation, il semble possible d'en faire davantage la promotion comme solution de rechange efficace au processus judiciaire pour résoudre les litiges en droit de la famille.

<sup>15</sup> La présente évaluation portait sur le projet pilote de Saint-Jean et sur ses répercussions sur les plaideurs et sur le système judiciaire du district judiciaire de Saint-Jean. On pourrait arguer que d'autres régions du Nouveau-Brunswick pourraient profiter d'un service semblable à celui du projet pilote, mais l'évaluation n'a pas examiné ni évalué les services dans les autres régions de la province et il est impossible de faire des recommandations en dehors du projet pilote de Saint-Jean.



La comparution devant le conseiller-maître donne aux plaideurs la possibilité d'obtenir une ordonnance par consentement ou tout au moins une ordonnance provisoire, 55 % des comparutions devant le conseiller-maître ayant donné un de ces résultats. Les parties qui règlent leur litige au moyen d'une ordonnance par consentement évitent l'audience devant un juge et pour celles qui obtiennent une ordonnance provisoire, l'acheminement de la cause jusqu'à l'audience devant un juge peut être plus efficace.

**Question d'évaluation n° 10 :****Les plaideurs sont-ils mieux préparés lorsqu'ils se présentent aux conférences préalables à l'instance ou devant le tribunal?**

L'évaluation a constaté que les composantes du projet pilote aident les plaideurs à préparer les conférences préalables à l'instance et les audiences devant un juge. La plupart des répondants au sondage ayant utilisé les services du Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) et des avocats-conseils en droit de la famille ont déclaré que cela les a aidés à bien comprendre comment remplir leurs formules et à avoir une meilleure compréhension générale de leurs litiges en droit de la famille. Cela aide à préparer les plaideurs à la conférence préalable à l'instance où le conseiller-maître chargé de la gestion des causes détermine les renseignements et les documents qui manquent et assigne une date où ces renseignements et documents doivent être déposés. À son tour, cela aide à préparer les plaideurs pour toute audience devant un juge, ce qui est confirmé par les répondants au sondage, la plupart de ceux qui ont comparu devant le conseiller-maître ou un juge ayant déclaré s'être sentis préparés et aussi avoir compris ce qui se passait au cours de la séance et les décisions prises.

Quelques avocats du secteur privé interviewés pour l'évaluation ont observé que les plaideurs sans avocat continuaient souvent à avoir besoin d'autres directives de la part du conseiller-maître pour remplir ou soumettre les formules et les documents. Les conférences de suivi, préalables à l'instance, peuvent demander beaucoup de temps aux avocats et être coûteuses pour les clients. On pense que les plaideurs sans avocat pourraient bénéficier d'une plus grande aide de la part des avocats-conseils, soit en augmentant le temps accordé ou en augmentant le niveau d'aide fournie, y compris en permettant aux avocats-conseils d'agir à titre d'avocats de service lors des premières comparutions. L'un des problèmes rencontrés lors de l'évaluation a été d'établir les différences entre les rôles du CIJDF et des avocats-conseils dans l'aide fournie pour remplir les formules du tribunal. Étant donné que les avocats-conseils ne peuvent pas donner de conseils juridiques, leur rôle en tant que fournisseurs de renseignements semble chevaucher en partie celui du CIJDF. On peut aussi se demander si cette ressource juridique spécialisée est utilisée efficacement.

**Question d'évaluation n° 11 :****Les services et les changements connexes apportés aux politiques et à la procédure (p. ex. : la Règle 81) ont-ils permis un acheminement plus efficace des causes dans le système judiciaire?**

Étant donné le succès de chacune de ses composantes, le projet pilote devrait permettre un acheminement plus efficace des causes dans le système judiciaire. En l'absence des services du



Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) et des avocats-conseils en droit de la famille, les clients qui ont bénéficié des 8 267 services d'aide du CIJDF et qui ont obtenu les 1 461 rendez-vous auprès des avocats-conseils auraient eu accès à peu d'autres ressources. Grâce aux services de médiation, les 78 causes qui se sont terminées par une entente complète n'ont pas eu besoin de temps en salle d'audience pour trouver une solution et les 10 causes qui se sont terminées par une entente partielle ont eu besoin de moins de temps qu'autrement. Comme cela a déjà été mentionné, les comparutions devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes semblent se produire plus tôt que les comparutions devant un juge avant le projet pilote. On considère donc que les parties sont rassemblées plus rapidement qu'avant le projet pilote, ce qui les incite (de même que leur avocat respectif, le cas échéant) à se préparer plus rapidement et ce qui donne plus tôt aux plaideurs et aux avocats la possibilité de discuter et de travailler vers une solution. Pour les causes qui sont ensuite acheminées vers l'audience devant un juge, le conseiller-maître détermine les enjeux et rend des ordonnances de procédure pour veiller à ce que les plaideurs soient prêts. Ceci réduit ou élimine la nécessité des ajournements et le besoin de traiter des questions de procédure lors des audiences devant un juge, ce qui rend plus efficace l'utilisation du temps passé en salle d'audience. Pris dans leur ensemble, tous ces résultats devraient contribuer à un acheminement plus efficace des causes.

Cependant, le projet pilote et ses composantes ne peuvent pas être examinés isolément, sans tenir compte des répercussions des autres secteurs du système judiciaire sur le fonctionnement du projet pilote et vice versa. Alors que le projet pilote a allégé le fardeau pour les services juridiques du point de vue des demandes de renseignements et des demandes d'aide du public pour remplir les formules du tribunal, les causes additionnelles entendues et les délais plus courts ont augmenté la charge de travail. De plus, au moment de l'évaluation, les services judiciaires fonctionnaient avec un personnel réduit. L'efficacité permise par le projet pilote peut être compromise si des arriérés se produisent dans les services judiciaires à cause de la charge de travail.

Bien que le projet pilote soit perçu comme étant principalement avantageux pour les plaideurs sans avocat, le tribunal et tous les intervenants bénéficient indirectement du fait que les plaideurs sont mieux préparés et de l'utilisation plus efficace des ressources judiciaires. Cependant, des avocats de pratique privée ont mentionné que certains aspects de la conférence préalable à l'instance peuvent entraîner des frais additionnels pour leurs clients, principalement parce que les avocats doivent leur consacrer plus de temps, par exemple à cause des périodes d'attente le jour du triage, ou des conférences de suivi, préalables à l'instance. Une étude plus approfondie serait nécessaire pour déterminer si les honoraires d'avocats ont varié considérablement avant et après le projet pilote.

Les nouvelles formules du tribunal, adoptées en vertu de la *Règle 81*, ne semblent pas contribuer à l'acheminement efficace des causes dans le système judiciaire, les répondants clés de tous les groupes d'intervenants ayant exprimé leur insatisfaction à cet égard. Les principaux sujets de préoccupation sont la nature répétitive et la complexité des formules. Par conséquent, il faut beaucoup de temps pour remplir les formules et cela cause de la frustration tant aux plaideurs qu'aux avocats. Il semble qu'un grand nombre de plaideurs soient dépassés par les formules et qu'ils ne sachent pas s'ils les remplissent correctement. En outre, plusieurs avocats de pratique privée croient que les formules constituent une invasion de la vie privée parce qu'elles posent des questions sur les casiers judiciaires. Cependant, le ministère de la Justice et du Procureur

général semble conscient de ces problèmes et il prend des mesures proactives pour réviser ces formules.

**Question d'évaluation n° 12 :**

**Les causes qui comparaissent devant le tribunal concernent-elles principalement une des situations suivantes :**

- situations financières complexes,
- difficultés excessives,
- aucune entente,
- grave conflit (p. ex. : violence, santé mentale, dépendances)?

Les réponses à cette question n'ont pu être obtenues que par les observations des répondants clés. La plupart des intervenants interviewés croyaient que le temps consacré en salle d'audience devant un juge est maintenant réservé à des causes ou à des problèmes plus complexes et concernant de graves conflits. Les litiges sont réglés ou bien un redressement provisoire est accepté à l'étape de la conférence préalable à l'instance, ce qui libère le juge qui peut traiter les litiges plus substantiels.

**Question d'évaluation n° 13 :**

**Le coût de fonctionnement du projet pilote est-il raisonnable?**

Il est difficile de déterminer si les coûts du projet pilote sont raisonnables sans pouvoir évaluer les économies qu'une utilisation plus efficace du tribunal permet au système judiciaire. Pour pouvoir conclure que les coûts sont raisonnables, les économies annuelles réalisées grâce à l'amélioration de l'efficacité de l'utilisation du tribunal devraient dépasser les coûts du projet pilote qui étaient de 393 610 \$ en 2011-2012. Il faudrait ajouter à ce total le salaire du personnel de soutien additionnel du Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) auquel l'évaluation n'a pas eu accès.

**Question d'évaluation n° 14 :**

**Y a-t-il d'autres groupes cibles en dehors des clients qui sont satisfaits des services? Y a-t-il des propositions d'amélioration des services?**

La plupart des répondants clés sont assez satisfaits des services et des composantes du projet pilote. Les personnes interrogées croient que le projet pilote aide principalement les clients sans avocat à se préparer pour l'audience et permet une meilleure utilisation du temps en salle d'audience. Les plaideurs se présentent devant le tribunal et leur problème est résolu plus rapidement et cela, en plus de la disponibilité du conseiller-maître chargé de la gestion des causes, soulage les pressions sur les audiences devant un juge. On pense que tout le monde en bénéficie, incluant les familles, les avocats des plaideurs et les tribunaux. On considère de plus que ce service est nécessaire à Saint John où il y a un nombre élevé de résidents à faible revenu qui n'auraient pas les moyens financiers d'engager un avocat de pratique privée ou de payer des services privés de médiation.

Les intervenants ont soumis diverses propositions pour améliorer les composantes du projet pilote, celles-ci portant surtout sur des changements de logistique ou de capacité qui

augmenteraient l'efficacité de la comparution devant le conseiller-maître, sur l'expansion des services fournis par les avocats-conseils en droit de la famille, ou sur l'augmentation des efforts de promotion des services du projet pilote.

### **6.3.1 Recommandations pour les répercussions sur l'appareil judiciaire du Nouveau-Brunswick**

Compte tenu de ces résultats, plusieurs recommandations sont soumises à l'examen du ministère de la Justice et du Procureur général concernant l'élément d'évaluation « répercussions sur l'appareil judiciaire du Nouveau-Brunswick ».

**Recommandation n° 7 :** Pour compléter la recommandation n° 6, le ministère de la Justice et du Procureur général devrait déterminer de quelle façon le nouveau système NOTA pourrait être utilisé pour évaluer les répercussions du projet pilote sur le système judiciaire lui-même. Cela pourrait inclure l'examen du temps pendant lequel chaque cause reste dans le système, qu'elle soit résolue au moment de la comparution devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes ou devant un juge, le nombre de comparutions des parties devant le conseiller-maître ou devant un juge, le nombre d'ajournements faits par les juges et les raisons, et le temps total nécessaire en salle d'audience. Des comparaisons pourraient être faites entre la région de Saint-Jean et d'autres régions du Nouveau-Brunswick, de même qu'entre les types de causes.

**Recommandation n° 8 :** Le ministère de la Justice et du Procureur général devrait réévaluer le rôle des avocats-conseils en droit de la famille dans le cadre du projet pilote et se demander si on fait la meilleure utilisation de cette ressource du point de vue des plaideurs. Si on veut simplement fournir des renseignements et une aide juridiques pour remplir les formules, ce service pourrait être effectué efficacement par le Centre d'information juridique sur le droit de la famille (CIJDF) ou peut-être par un employé parajuridique. Les avocats-conseils pourraient fournir des conseils juridiques précis sur les causes des clients ou, comme cela a été proposé par quelques répondants clés, agir comme avocats de service lors des comparutions devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes.

**Recommandation n° 9 :** Le ministère de la Justice et du Procureur général mérite des félicitations pour sa démarche proactive de révision des formules compte tenu des préoccupations généralisées. Le Ministère devrait songer à consulter les divers membres du système de justice qui utilisent les formules pour obtenir leurs commentaires sur la meilleure façon de les réviser afin de répondre aux besoins de tous les intervenants. Les préoccupations précises au sujet des formules, exprimées par les intervenants interviewés, sont documentées dans la présente évaluation.

**Recommandation n° 10 :** Les composantes du projet pilote donnent des effets positifs en particulier pour les plaideurs sans avocat qui ne peuvent pas se permettre les services d'un avocat du secteur privé. Cependant, aucun plaideur ne devrait subir des coûts additionnels par suite des composantes du projet pilote. Le ministère de la Justice et du Procureur général devrait plus particulièrement chercher des façons de raccourcir les périodes d'attente le jour du triage afin de réduire les frais pour les plaideurs qui perdent une partie de leurs revenus ou qui doivent payer les honoraires d'un avocat. Cela pourrait se faire en établissant un système de rendez-vous. Le Ministère pourrait aussi chercher d'autres moyens pour améliorer l'efficacité, par exemple en

réduisant la nécessité pour toutes les parties d'assister aux conférences de suivi, préalables à l'instance, qui visent principalement à s'assurer qu'une des parties a respecté les ordonnances de procédure.

**Recommandation n° 11 :** Les résultats de l'évaluation ont montré que les comparutions devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes se font habituellement sans aucune mesure de sécurité précise. Il est recommandé que le ministère de la Justice et du Procureur général mette en place des mesures suffisantes pour garantir la sécurité de toutes les personnes qui participent à une conférence préalable à l'instance devant le conseiller-maître.

**Recommandation n° 12 :** De même, pour la protection de toutes les personnes qui participent à une conférence préalable à l'instance et à la prise de décisions, il est recommandé que le ministère de la Justice et du Procureur général enregistre toutes les comparutions devant le conseiller-maître chargé de la gestion des causes.

**Recommandation n° 13 :** Les tâches administratives, bien que nécessaires dans toute fonction, peuvent aussi prendre beaucoup de temps. Il est recommandé que le ministère de la Justice et du Procureur général donne un soutien administratif au conseiller-maître chargé de la gestion des causes pour optimiser l'utilisation efficace de ce poste.

**Recommandation n° 14 :** Bien que certains des répondants clés aient proposé qu'on augmente le pouvoir du conseiller-maître chargé de la gestion des causes pour permettre une utilisation plus efficace de ce poste, l'évaluation n'a pas permis d'accumuler suffisamment de preuves pour justifier cette proposition. Il est recommandé que le ministère de la Justice et du Procureur général examine plus à fond le rôle et les pouvoirs du conseiller-maître, les exigences législatives permettant d'augmenter son pouvoir et comment cela pourrait contribuer à améliorer l'efficacité du projet pilote.

## Bibliographie

- BERTRAND, L. D., et J. J. PAETSCH. *An Evaluation of the Child Support Variation Service Pilot Project in Saint John, New Brunswick*, [Calgary], Canadian Research Institute for Law and the Family, octobre 2004.
- CANADIAN RESEARCH INSTITUTE FOR LAW AND THE FAMILY. *An Evaluation of Alberta's Family Law Act*, Calgary, chez l'auteur, mai 2009.
- COMMISSION DES SERVICES D'AIDE JURIDIQUE DU NOUVEAU-BRUNSWICK.  
« Obtenir de l'aide », *Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick* (en ligne), s.d. (consulté le 17 avril 2012). Dans Internet :  
[http://www.legalaid.nb.ca/fr/getting\\_help](http://www.legalaid.nb.ca/fr/getting_help)
- COX & PALMER. *Policy Report*, Nouveau-Brunswick, septembre 2009.
- DIRECTION DES SERVICES DE SOUTIEN DES PROGRAMMES. *2005-2011 CSCS Comparison Statistics.xlsx*.
- DIRECTION DES SERVICES DE SOUTIEN DES PROGRAMMES. *2011-12 Saint John Statistics Combined July 5, 2012.xlsx*.
- DIRECTION DES SERVICES DE SOUTIEN DES PROGRAMMES. *Cour du Banc de la Reine - Travailleurs sociaux rattachés au tribunal - Rapport statistique annuel du 1<sup>er</sup> avril 2004 au 31 mars 2005*.
- DIRECTION DES SERVICES DE SOUTIEN DES PROGRAMMES. *Cour du Banc de la Reine - Travailleurs sociaux rattachés au tribunal - Rapport statistique annuel du 1<sup>er</sup> avril 2005 au 31 mars 2006*.
- DIRECTION DES SERVICES DE SOUTIEN DES PROGRAMMES. *Cour du Banc de la Reine - Travailleurs sociaux rattachés au tribunal - Rapport statistique annuel du 1<sup>er</sup> avril 2006 au 31 mars 2007*.
- DIRECTION DES SERVICES DE SOUTIEN DES PROGRAMMES. *Court of Queen's Bench Saint John Family Law Pilot Annual Statistical Report, September, 2010–March 31, 2012*.
- DIRECTION DES SERVICES DE SOUTIEN DES PROGRAMMES. *Saint John Judicial District financial costs*.
- DIRECTION DES SERVICES DE SOUTIEN DES PROGRAMMES. « Section C – 2007–2008 Outcome of Mediation Referral.xls ».
- DIRECTION DES SERVICES DE SOUTIEN DES PROGRAMMES. *Service de médiation, enquête à la sortie*, (sondage du gouvernement fédéral, 2012), Saint John seulement.

DIRECTION DES SERVICES DE SOUTIEN DES PROGRAMMES. *Services de médiation sondage de satisfaction des clients*, (toutes les régions du Nouveau-Brunswick), sondage du gouvernement fédéral, 2007.

GOVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK. *Détails concernant un projet pilote de justice familiale* (en ligne), 10 février 2010 (consulté le 9 janvier 2012). Dans Internet : <http://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/nouvelles/communiqu2010.02.0190.html>

HACKETT, D. *Saint John Family Law Pilot Project*, 2012.

NOUVEAU-BRUNSWICK. MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET DE LA CONSOMMATION. *Avocat-conseil en droit de la famille : renseignements et directives*, Saint John, le Ministère, 2011.

NOUVEAU-BRUNSWICK. MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET DE LA CONSOMMATION. *Conseiller-maître chargé de la gestion des causes – Avocat 23. Affectation provisoire d'un an avec possibilité de prolongation, Saint-Jean* (en ligne), 2010. Offre d'emploi. Dans Internet : <https://www.ere.gnb.ca>

NOUVEAU-BRUNSWICK. MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET DE LA CONSOMMATION. *Coordonnateur ou coordonnatrice du triage – Services administratifs, niveau 4. Affectation provisoire d'un an avec possibilité de renouvellement, Saint-Jean* (en ligne), 2010. Offre d'emploi. Dans Internet : <https://www.ere.gnb.ca>

NOUVEAU-BRUNSWICK. MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET DE LA CONSOMMATION. *Exposé des faits décrivant le projet pilote en droit de la famille dans le district judiciaire de Saint-Jean*, Saint John, le Ministère, 2010. En anglais seulement.

NOUVEAU-BRUNSWICK. MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET DE LA CONSOMMATION. *Normes de pratique en matière de médiation familiale – Nouveau-Brunswick*, 2011.

NOUVEAU-BRUNSWICK. MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET DE LA CONSOMMATION. *Office of the Registrar Divorce Act filings*, 2010.

NOUVEAU-BRUNSWICK. MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET DE LA CONSOMMATION. *Saint John Family Law Project: Client Services Manual*, version 5.0, Saint John, le Ministère, 2010.

NOUVEAU-BRUNSWICK. MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET DE LA CONSOMMATION. *Saint John Family Law Pilot: Roles and Responsibilities for the Triage Coordinator*, 2010.

NOUVEAU-BRUNSWICK. MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET DE LA CONSOMMATION. *Une médiatrice ou un médiateur à temps plein et une médiatrice ou un médiateur à temps partiel – Travailleuse sociale ou travailleur social de niveau II (36,25 heures par semaine pour le poste à temps plein et 18 heures par semaine pour le poste à temps partiel). Affectation provisoire – Mandat d'un an avec possibilité de renouvellement, Saint-Jean*, 2010. Offre d'emploi.



PROVINCE DU NOUVEAU-BRUNSWICK. *Rapport du Groupe de travail sur l'accès à la justice familiale* (en ligne), Fredericton, chez l'auteur, 2009. Dans Internet : <http://www.gnb.ca/0062/familyjustice/finalreport-f.pdf>

SAINT JOHN FAMILY JUSTICE PILOT IMPLEMENTATION COMMITTEE. Graphiques de cheminement, 2010. En anglais seulement.

SAINT JOHN FAMILY JUSTICE PILOT SUBCOMMITTEE. *Terms of Reference*, Saint John, chez l'auteur, 2010.

SERVICE PUBLIC D'ÉDUCATION ET D'INFORMATION JURIDIQUES DU NOUVEAU-BRUNSWICK. *Obtenir son propre divorce au Nouveau-Brunswick* (en ligne), Fredericton, chez l'auteur, 2009 (consulté le 3 avril 2012). Dans Internet : [http://www.legal-info-legale.nb.ca/fr/uploads/file/Files/PDF/Doing\\_Divorce\\_FR.pdf](http://www.legal-info-legale.nb.ca/fr/uploads/file/Files/PDF/Doing_Divorce_FR.pdf)

## Annexe A – Modèle logique du projet pilote en droit de la famille de Saint John

## MODÈLE LOGIQUE DU PROJET EN DROIT DE LA FAMILLE DE SAINT JOHN

COMMENT?	QUI ET OÙ?	QUEL est le but? POURQUOI?		
Justice NB / Justice Canada	Groupes cibles	Résultats		
Activités et réalisations	visés	Résultats directs	Résultats intermédiaires	Résultats finals
Documenter et définir le nouveau modèle de service, et choisir le lieu du projet/étendue et lieu.	Parents et conjoints	Sensibilisation des clients aux services du CIJDF	Meilleure compréhension des questions de droit de la famille, des services et des processus par les clients	Accès au moment opportun à la justice pour régler les différends en matière de droit de la famille
Établir une stratégie d'établissement des coûts/coûts.	Autres membres de la famille, dont les enfants	Accès aux services du CIJDF : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Information</li> <li>- Orientations</li> <li>- Aide relative aux documents ou au processus judiciaire</li> </ul>	Nouveaux services adaptés aux besoins des clients : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiles</li> <li>- Efficaces</li> </ul>	Utilisation accrue des mesures de rechange aux tribunaux de la famille pour régler les questions de droit de la famille
Préparer et présenter les documents d'information/approbation.	Juges	Accès aux services de triage : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Information</li> <li>- Orientations</li> <li>- Examen des documents pour complétude et exactitude</li> <li>- Dates des conférences de cas fixées</li> <li>- Dates des audiences fixées</li> </ul>	Sensibilisation accrue des personnes vivant une séparation ou un divorce concernant les enjeux	Conformité accrue des parents qui ont des ententes de partage des responsabilités parentales ou des obligations de soutien par l'entremise du nouveau service
Établir et promulguer les nouvelles « Règles de procédure »/loi modifiée.	Avocats		Meilleure préparation des plaideurs sans avocat et ceux représentés par un avocat à une conférence de cas ou au tribunal avec les documents « prêts pour le tribunal »	
Trouver des locaux à bureaux et acheter l'équipement et les fournitures/lancement.	Personnel du tribunal		Traitement plus efficace des dossiers dans le système judiciaire	
Élaborer et appliquer les nouvelles politiques et procédures/politiques et procédures.	Médiateurs	Accès aux services de gestion des cas : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenue de conférences de cas</li> <li>- Résolution intégrale ou partielle</li> <li>- Ordonnances provisoires et sur consentement rendues</li> <li>- Identification des cas très conflictuels et orientation vers les tribunaux</li> <li>- Maintien d'un autre service de modification des pensions alimentaires pour enfants (donnant des résultats équivalents ou supérieurs au SMPAE)</li> </ul>	Tribunaux réservés aux causes comportant ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situations financières complexes</li> <li>• Difficultés excessives</li> <li>• Aucune entente</li> <li>• Grave conflit (c.-à-d. violence)</li> </ul>	Accès accru à l'information et à l'assistance juridiques en matière de droit de la famille
Définir les nouveaux rôles et tâches, et recruter/ressources.	Aide juridique		Accès continu efficace des parents aux modifications des pensions alimentaires à Saint John	
Dresser et appliquer un plan de formation/formation et orientation.	Autres services d'orientation communautaires et professionnels		Meilleure qualité des services de médiation	
Élaborer une stratégie de communication et fournir l'information aux groupes cibles/communication.	Personnel chargé de l'exécution des ordonnances de soutien			
	Agences de bien-être à l'enfance			

MODÈLE LOGIQUE DU PROJET PILOTE EN DROIT DE LA FAMILLE DE SAINT JOHN				
COMMENT?	QUI ET OÙ?	QUEL est le but? POURQUOI?		
Justice NB / Justice Canada	Groupes cibles	Résultats		
Activités et réalisations	visés	Résultats directs	Résultats intermédiaires	Résultats finals
<p>Offrir un meilleur accès aux services de justice familiale dans la région de Saint Jean/services améliorés.</p> <p>Mesurer, observer et évaluer les résultats obtenus/résultats, évaluation et statistiques.</p>	<p>Services d'aide sociale</p> <p>Membres du public intéressés</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistance juridique offerte aux médiateurs</li> </ul> <p>Accès aux services de médiation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendez-vous pris</li> <li>- Rencontres d'évaluation initiales</li> <li>- Participation des clients à la médiation</li> <li>- Conclusion d'ententes ou fin de la médiation par les médiateurs en raison d'un déséquilibre des forces, de violence ou d'un retrait volontaire</li> </ul> <p>Accès aux avocats-conseils en droit de la famille :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accès des clients aux services de l'Aide juridique par l'entremise du CIJDF</li> <li>- Présence des avocats-conseils en droit de la famille aux séances de triage et rendez-vous pris</li> </ul>	<p>Aide fournie par les services de médiation aux participants et aux avocats :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pour clarifier les questions;</li> <li>- pour résoudre les questions.</li> </ul>	<p>Parents plus aptes à prendre des décisions en fonction des besoins individuels de leurs enfants</p> <p>Stress émotif et financier moins grand pour les parents divorcés ou les familles séparées</p>

## **Annexe B – Matrice d'évaluation**

Matrice d'évaluation du projet pilote en droit de la famille de Saint John		
Élément et questions de l'évaluation	Indicateurs	Sources des données
<b>Accès aux services et utilisation des services</b>		
1. Les clients connaissent-ils le CIJDF?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Nombre of clients ayant accès au CIJDF et changement de l'utilisation en fonction du temps</li> <li>▶ Opinion des intervenants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Données tirées des formulaires de rapports mensuels du CIJDF</li> <li>▶ Entrevues</li> <li>▶ Sondage auprès des clients</li> </ul>
2. Les plaideurs ont-ils accès aux services et utilisent-ils les services?		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CIJDF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Nombre et types de renseignements fournis aux usagers du CIJDF</li> <li>▶ Nombre d'orientations faites vers les avocats-conseils et les services de médiation du CIJDF et changement en fonction du temps</li> <li>▶ Aide fournie relativement aux documents et aux processus judiciaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Échantillon fourni par le ministère de la Justice et du Procureur général</li> <li>▶ Données tirées des formulaires de rapports mensuels du CIJDF</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Triage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Nombre de parties reçues au triage et changement en fonction du temps</li> <li>▶ Le jour du triage, nombre d'orientations faites la journée même vers les services de médiation et la conférence préalable à l'instance, et changement en fonction du temps</li> <li>▶ Nombre de conférences préalables à l'audience prévues et changement en fonction du temps</li> <li>▶ Nombre d'audiences du tribunal prévues et changement en fonction du temps</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Données statistiques tirées des formulaires de rapports établis en vertu de la <i>Règle 81</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de cas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Nombre of conférences préalables à l'audience tenues et changement en fonction du temps</li> <li>▶ Nombre of résolutions (totales et partielles) et changement en fonction du temps</li> <li>▶ Nombre d'ordonnances provisoires et par consentement rendues et changement en fonction du temps</li> <li>▶ Nombre d'audiences de conciliation, identique ou plus élevé que pendant l'ancien programme SMPAE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Données statistiques tirées des formulaires de rapports établis en vertu de la <i>Règle 81</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Médiation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Nombre de clients ayant participé à la médiation et changement en fonction du temps</li> <li>▶ Nombre d'ententes (complètes et partielles) conclues et changement en fonction du temps</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Données tirées des formulaires de rapport du médiateur familial</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avocats-conseils en droit de la famille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Nombre de clients ayant accès aux avocats-conseils en droit de la famille lors du triage et changement en fonction du temps</li> <li>▶ Nombre de clients ayant accès aux avocats-conseils en droit de la famille sur rendez-vous et changement en fonction du temps</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Données tirées des formulaires de rapports mensuels du CIJDF</li> <li>▶ Données statistiques tirées des formulaires de rapports établis en vertu de la <i>Règle 81</i></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Opinion des intervenants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Entrevues</li> <li>▶ Sondage auprès des clients</li> </ul>

Matrice d'évaluation du projet pilote en droit de la famille de Saint John		
Élément et questions de l'évaluation	Indicateurs	Sources des données
3. Les services répondent-ils aux besoins des clients? (P. ex. : sont-ils utiles et efficaces? Les clients sont-ils satisfaits des services? Les ressources disponibles suffisent-elle à répondre à la demande?)	▶ Opinion des intervenants sur l'utilité et niveaux de satisfaction	▶ Entrevues ▶ Sondage auprès des clients
	▶ Nombre de plaideurs ayant demandé de l'aide et ayant reçu un service, et périodes d'attente pour les services (triage, médiation, conférence préalable à l'instance); et changement en fonction du temps	▶ Données tirées des formulaires de rapports mensuels du CIJDF ▶ Données fournies par le ministère de la Justice et du Procureur général
<b>Répercussions sur les plaideurs</b>		
4. Les services ont-ils permis aux plaideurs de mieux comprendre les litiges en droit de la famille?	▶ Opinion des intervenants	▶ Entrevues ▶ Sondage auprès des clients
5. Les plaideurs ont-ils eu un accès plus rapide à la justice pour résoudre leurs litiges en droit de la famille?	▶ Périodes d'attente moyennes entre la date du dépôt de la requête et le jour du triage et changement en fonction du temps	▶ Données statistiques tirées des formulaires de rapports établis en vertu de la <i>Règle 81</i> ▶ Données fournies par le ministère de la Justice et du Procureur général
	▶ Périodes d'attente moyennes entre la date du dépôt de la requête et la conférence préalable à l'instance et changement en fonction du temps	
	▶ Périodes d'attente moyennes entre la date du dépôt de la requête et la médiation et changement en fonction du temps	
	▶ Périodes d'attente moyennes entre la date du dépôt de la requête et la comparution en cour et changement en fonction du temps; comparaisons des périodes d'attente avant et pendant le projet pilote et entre Saint John et Moncton	
	▶ Comparaison des périodes d'attente entre l'accès au nouveau service et la résolution, avant et pendant le projet pilote; comparaison entre Saint John et Moncton	▶ Données fournies par le ministère de la Justice et du Procureur général
	▶ Opinion des intervenants	▶ Entrevues ▶ Sondage auprès des clients
6. Les parents continuent-ils à avoir un accès efficace aux modifications des prestations de soutien pour enfants?	▶ Périodes d'attente entre le dépôt de la requête et l'audience de la motion, identiques ou réduites par rapport à l'ancien programme SMPAE ▶ Fréquence des ajournements dus au défaut de se présenter, avant et pendant le projet pilote ▶ Nombre de fois qu'une cause suit le processus de résolution ▶ Nombre de résultats obtenus avant l'audience ▶ Comparaisons entre Saint John et Moncton, si possible	▶ Données fournies par le ministère de la Justice et du Procureur général
7. Les services ont-ils aidé les plaideurs dans leur prise de décisions et ont-ils réduit le stress financier et émotif vécu par les familles?	▶ Nombre de résolutions après la conférence préalable à l'instance, la médiation et la conférence de règlement amiable, et changement en fonction du temps ▶ Comparaison entre le nombre de causes allant devant le tribunal, avant et pendant le projet pilote, entre Saint John et Moncton	▶ Données statistiques tirées des formulaires de rapports établis en vertu de la <i>Règle 81</i> ▶ Données fournies par le ministère de la Justice et du Procureur général



Matrice d'évaluation du projet pilote en droit de la famille de Saint John		
Élément et questions de l'évaluation	Indicateurs	Sources des données
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Commentaires des plaideurs sur les répercussions sur le stress émotif et les coûts.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sondage auprès des clients</li> </ul>
8. Les parties respectent-elles davantage les ententes parentales et les obligations en matière de prestations de soutien?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Opinion des intervenants sur les différences par rapport au respect des ententes parentales et des obligations en matière de prestations de soutien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Entrevues</li> <li>▶ Sondage auprès des clients</li> </ul>
Répercussions sur l'appareil judiciaire du Nouveau-Brunswick		
9. Les plaideurs utilisent-ils davantage les solutions de rechange aux poursuites judiciaires pour résoudre leurs litiges en droit de la famille?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Nombre de plaideurs utilisant la médiation, avant et pendant le projet pilote; comparaison entre Saint John et Moncton si possible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Données fournies par le ministère de la Justice et du Procureur général</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Nombre de causes résolues à la médiation, à la conférence préalable à l'instance ou à la conférence de règlement amiable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Rapports du médiateur</li> <li>▶ Données statistiques tirées des formulaires de rapports établis en vertu de la <i>Règle 81</i></li> <li>▶ Données fournies par le ministère de la Justice et du Procureur général sur les conférences de règlement amiable</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Opinion des intervenants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Entrevues</li> </ul>
10. Les plaideurs sont-ils mieux préparés lorsqu'ils se présentent aux conférences préalables à l'instance ou devant le tribunal?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Dans quelle mesure les plaideurs se présentent aux conférences préalables à l'audience ou au tribunal avec les documents préparés comme il se doit</li> <li>▶ Dans quelle mesure les plaideurs se présentent aux conférences préalables à l'audience ou au tribunal avec une compréhension de la procédure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Entrevues</li> <li>▶ Sondage auprès des clients</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Opinion des intervenants sur les différences entre avant et pendant le projet pilote et entre Saint John et le reste du Nouveau-Brunswick</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Entrevues</li> </ul>
11. Les services et les changements connexes apportés aux politiques et à la procédure (p. ex. : la <i>Règle 81</i> ) ont-ils permis un acheminement plus efficace des causes dans le système judiciaire?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Nombre et volume des formules requises avant et pendant le projet pilote; à Saint John et à Moncton</li> <li>▶ Périodes moyennes entre le dépôt de la requête et la résolution; comparaisons entre avant et pendant le projet pilote et entre Saint John et Moncton</li> <li>▶ Nombre de comparutions nécessaires pour résoudre une cause; comparaisons entre avant et pendant le projet pilote et entre Saint John et Moncton</li> <li>▶ Opinion des intervenants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Données fournies par le ministère de la Justice et du Procureur général</li> <li>▶ Entrevues</li> <li>▶ Examen du document</li> </ul>
12. Les causes qui comparaissent devant le tribunal concernent-elles principalement une des situations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• situations financières complexes</li> <li>• difficultés excessives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Nombre de causes résolues lors de la médiation, de la conférence préalable à l'instance ou de la conférence de règlement amiable par comparaison au nombre de causes qui vont en cour</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Rapports du médiateur</li> <li>▶ Données statistiques tirées des formulaires de rapports établis en vertu de la <i>Règle 81</i></li> <li>▶ Données fournies par le ministère de la Justice et du Procureur général sur les conférences de règlement amiable</li> </ul>

Matrice d'évaluation du projet pilote en droit de la famille de Saint John		
Élément et questions de l'évaluation	Indicateurs	Sources des données
<ul style="list-style-type: none"> <li>• aucune entente</li> <li>• grave conflit (p. ex. : violence, santé mentale, dépendances)?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Nombre et pourcentage de causes qui portent ou non sur ces problèmes, avant et pendant le projet pilote; comparaison entre Saint John et Moncton</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Données fournies par le ministère de la Justice et du Procureur général</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Opinion des juges et des autres intervenants sur l'à-propos que les causes passent en audience; comparaisons entre avant et pendant le projet pilote et entre Saint John et Moncton</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Entrevues</li> </ul>
13. Le coût de fonctionnement du projet pilote est-il raisonnable?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Montants en dollars dépensés par comparaison aux montants prévus au budget</li> <li>▶ Dotation en personnel, selon le type de service</li> <li>▶ Comparaisons entre les coûts avant et pendant le projet pilote</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Données fournies par le ministère de la Justice et du Procureur général</li> </ul>
14. Y a-t-il d'autres groupes cibles en dehors des clients qui sont satisfaits des services? Y a-t-il des propositions d'amélioration des services?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Opinion des intervenants</li> <li>▶ Pratiques exemplaires reconnues par l'examen du document et de la littérature</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Entrevues</li> <li>▶ Examen de l'ensemble de documents et de la littérature</li> </ul>